

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

LES RADIOS COMMUNAUTAIRES ET LE DÉVELOPPEMENT
À L'ÈRE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION
ET DE LA COMMUNICATION :
LE CAS DE CINQ RADIOS ÉQUATORIENNES

MÉMOIRE
PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN SCIENCE POLITIQUE

PAR
ARYANNE BESNER QUINTAL

JUIN 2011

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Je souhaite ouvrir ce mémoire par un dicton qui m'est récemment tombé sous la main, car il symbolise, à mes yeux, le parcours qu'ont emprunté les deux années qui ont été nécessaires à la réalisation de cette étude. Rédigé initialement en anglais, il se lit comme suit :

Where the sun shines, there too is shadow.
Be illuminated by the light of knowledge no less than by its shadow.¹

Cet adage nous enseigne, entre autres, que le processus de recherche et d'acquisition de connaissances est ardu et souvent parsemé d'embûches, desquelles il faut savoir tirer des leçons, et ce, tant sur les plans académiques que personnels. Ne faisant pas exception à cette règle, la poursuite de la présente étude a, en effet, été partagée entre des moments sombres, de grande anxiété, pensant qu'aucun résultat significatif n'émergerait jamais des données et de la documentation ardemment recueillies; et des moments d'exaltation, à l'idée d'avoir enfin découvert une certaine vérité. Entre les deux, il y a eu de longues périodes de dur travail, de réflexions et surtout, de nuits blanches passées entre les murs de diverses bibliothèques.

Heureusement, plusieurs personnes m'ont soutenue tout au long de la réalisation de cette recherche. Sans elles, jamais ce mémoire n'aurait vu le jour. Je souhaite en premier lieu adresser mes plus vifs remerciements à ma directrice de maîtrise, Mme Isabelle Gusse, professeure au Département de science politique de l'Université du Québec à Montréal (UQÀM), pour m'avoir guidée tout au long de

¹ Michael Quinn Patton, *Qualitative Research and Evaluation Methods*, 3^e Édition, Thousand Oaks, Sage Publications, 2002, p. 430.

cette étude. Sa patience, son écoute et ses précieux conseils ont, sans l'ombre d'un doute, contribué au succès de ce travail.

Je tiens également à remercier les acteurs qui, en Équateur, ont accepté de participer à cette enquête, en commençant par M. Hugo Ramírez, coordonnateur des réseaux à l'Association latino-américaine d'éducation radiophonique (ALER) et ami de longue date, sans qui cette recherche n'aurait pu se concrétiser. Je remercie aussi Mme Gissela Dávila, directrice de l'Association de coordination des radios populaires et éducatives de l'Équateur (CORAPE), pour son aide sur les plans techniques lors de la planification de l'étude sur le terrain. Je souhaite aussi remercier les directeurs des stations de radio étudiées, qui ont accepté de me recevoir dans leur milieu de travail : M. Ataulfo Tobar de la Radio La Luna, M. Eduardo Guerrero de la Radio Latacunga, Mme Bélgica Chela de la Radio ERPE, M. José Venegas de la Radio Guamote et Mme Fabiola Massi Alvarez de la Radio San Francisco. Je les remercie ainsi que toute leur équipe pour leur accueil chaleureux et leur grand intérêt pour cette étude.

Je souhaite aussi exprimer ma reconnaissance envers l'Office Québec-Amériques pour la jeunesse (OQAJ), de même qu'envers l'Association des étudiants des cycles supérieurs en science politique de l'UQÀM pour avoir contribué au financement de cette recherche.

Enfin, je souhaite adresser de profonds et sincères remerciements à ma mère, Manon Besner, pour son appui, sa patience et son incroyable dévouement tout au long de la rédaction de ce mémoire. Ses conseils et ses encouragements ont été les outils les plus précieux de la poursuite de cette étude, et sa force de caractère et son adversité dans les moments difficiles, une immense source d'inspiration.

À toutes ces personnes, je dis merci, encore une fois, pour m'avoir guidée vers la lumière, lorsque je me suis trouvée dans l'ombre.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES	ix
LISTE DES TABLEAUX	xii
LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES	xiii
RÉSUMÉ	xv
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I	
CONTEXTE ET PROBLÉMATIQUE	9
1.1 Définitions des termes clés de l'étude	9
1.1.1 La notion de « développement » : essai de définition	9
1.1.1.1 Le développement sur des bases économiques	10
1.1.1.2 Le développement à visage humain	13
1.1.1.3 Le développement organisationnel	15
1.1.2 Définition générale des TIC	18
1.1.3 Définition des radios communautaires	19
1.1.4 Présentation du concept de <i>fracture numérique</i>	20
1.2 L'approche sociologique du développement	23
1.3 Le paradigme du développement par les TIC	25
1.3.1 Aperçu des démarches à l'échelle internationale pour un développement par les TIC	25
1.3.2 Principaux arguments en faveur d'un développement organisationnel et humain par les TIC	29
1.3.2.1 Les TIC comme outils d'intégration	30
1.3.2.2 Les TIC comme outils d'éducation	31
1.3.2.3 Les TIC et le développement organisationnel	33

1.4	Mise en contexte: l'Amérique latine et l'Équateur	35
1.4.1	La radio communautaire et les TIC en Amérique latine	35
1.4.2	L'Équateur en bref	38
1.4.2.1	Portrait sociodémographique de l'Équateur	38
1.4.2.2	Portrait économique de l'Équateur	40
1.4.2.3	Évolution politique de l'Équateur	42
1.4.2.4	La radiodiffusion communautaire et les TIC en Équateur	46
1.5	Formulation de la question de recherche et de l'hypothèse	47
CHAPITRE II LE CADRE THÉORIQUE		51
2.1	Trois approches théoriques du développement et leurs auteurs	51
2.1.1	La théorie du changement planifié selon Collerette et la théorie du changement situé selon Suchman	52
2.1.2	La théorie de l'intégration numérique et son concept d'appropriation selon Kiyindou	57
2.1.3	Le « mélange technologique » selon Bhalla et James et la théorie des intermédiaires communautaires de Girard	60
2.2	Revue de littérature	64
2.2.1	Les organisations internationales à l'œuvre	64
2.2.1.1	Les rapports de l'ONU	64
2.2.1.2	Les études de l'AMARC	66
2.2.1.3	Les recherches du CRDI	67
2.2.2	Les études indépendantes	68
CHAPITRE III LE CADRE MÉTHODOLOGIQUE		71
3.1	Le choix du terrain de recherche	71
3.2	La position du chercheur et l'approche choisie	73

3.3	Le corpus et la constitution de l'échantillon de recherche	78
3.3.1	Portrait des deux organismes partenaires en Équateur : ALER et CORAPE	81
3.3.2	Portrait des cinq radios communautaires étudiées	83
3.3.2.1	Radio La Luna	83
3.3.2.2	Radio Latacunga	84
3.3.2.3	Radio ERPE	84
3.3.2.4	Radio Guamote	85
3.3.2.5	Radio San Francisco	86
3.4	Les techniques de cueillette de données	86
3.4.1	Le questionnaire à choix multiples	88
3.4.2	Les entretiens semi-dirigés	93
3.5	La démarche d'analyse	98
3.5.1	L'analyse quantitative des questionnaires	98
3.5.2	L'analyse qualitative des entretiens semi-dirigés	100
3.6	Les difficultés rencontrées au cours de l'étude et les solutions mises de l'avant	102
CHAPITRE IV		
PRÉSENTATION DES RÉSULTATS		106
4.1	Profil des répondants au questionnaire à choix multiples	107
4.2	L'accès aux TIC dans les cinq radios communautaires étudiées	108
4.2.1	Les coûts moyens de l'implantation des TIC	110
4.2.2	Le vieillissement prématuré des technologies	112
4.3	L'intégration et les usages des TIC dans les cinq radios communautaires étudiées	114
4.3.1	Les ateliers de formation	115
4.3.2	Les obstacles et résistances à l'intégration	118
4.3.3	Les usages des TIC parmi les employés	120

4.4	Les impacts internes de l'intégration des TIC dans les cinq radios communautaires étudiées	125
4.4.1	La qualité de l'information	128
4.4.2	La diversité de la programmation	129
4.4.3	Les cotes d'écoute et la participation des auditeurs	129
4.4.4	Les apports économiques générés par les TIC	131
4.5	Les impacts externes de l'intégration des TIC dans les cinq radios communautaires étudiées	133
4.5.1	L'aide aux divers « secteurs » de développement local	134
4.5.2	Les projets à venir	139
4.6	Les besoins des cinq radios communautaires en matière de TIC	140
CHAPITRE V INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS		143
5.1	Retour sur les impacts de l'intégration des TIC dans les cinq radios communautaires étudiées	143
5.1.1	Les impacts internes, dans les radios communautaires	145
5.1.2	Les impacts externes, dans les communautés	147
5.2	Réussites et ratées de l'amalgame TIC et radios communautaires	151
5.2.1	Un développement organisationnel par les TIC « à l'arraché »	151
5.2.2	Les théories du « mélange technologique » et des « intermédiaires communautaires » mises en application	154
5.2.3	Les limites de ces deux théories	157
5.3	Les obstacles persistants à l'intégration des TIC	161
5.3.1	L'obstacle financier	162
5.3.2	Le manque de formation	164
5.3.3	Le manque de contenus locaux sur Internet	165
CONCLUSION		167

APPENDICE A	
OBJECTIFS DU MILLÉNAIRE POUR LE DÉVELOPPEMENT FORMULÉS PAR L'ORGANISATION DES NATIONS UNIES	172
APPENDICE B	
GUIDE D'ENTRETIENS SEMI-DIRIGÉS EN VERSION FRANÇAISE	175
APPENDICE C	
GUIDE D'ENTRETIENS SEMI-DIRIGÉS EN VERSION ESPAGNOLE	182
APPENDICE D	
QUESTIONNAIRE À CHOIX MULTIPLES EN VERSION FRANÇAISE	189
APPENDICE E	
QUESTIONNAIRE À CHOIX MULTIPLES EN VERSION ESPAGNOLE	195
APPENDICE F	
RÉSUMÉ DE L'ANALYSE DES DONNÉES : RÉSULTATS DES QUESTIONNAIRES À CHOIX MULTIPLES	201
BIBLIOGRAPHIE SÉLECTIVE	223

LISTE DES FIGURES

Figure		Page
3.1	Emplacements géographiques des cinq radios communautaires étudiées et des organismes de coordination ALER et CORAPE, en Équateur	80
3.2	Échelle de Likert originale en cinq points	89
3.3	Échelle de Likert remaniée, visant à mesurer l'ampleur des améliorations ou détériorations survenues dans les divers secteurs des cinq radios communautaires étudiées, suite à l'implantation des TIC	90
4.1	Principaux usages d'Internet au travail parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	122
4.2	Principaux usages du téléphone cellulaire au travail parmi les 34 employés des 5 radios communautaires étudiées, possédant un téléphone mobile personnel	124
4.3	Améliorations au niveau du travail depuis l'implantation des TIC dans les stations, selon les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	126
4.4	Rappel de l'échelle de Likert remaniée, visant à mesurer l'ampleur des améliorations ou détériorations survenues dans les divers secteurs des cinq radios communautaires étudiées, suite à l'implantation des TIC	127
4.5	Domaines du développement dans lesquels s'impliquaient les stations de radio <i>avant</i> et <i>après</i> l'implantation des TIC selon les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	136
4.6	Besoins des stations de radio communautaires en matière de TIC selon les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	141

x

F.1	Principaux secteurs d'activités des 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	203
F.2	Nombre d'années d'expérience dans le domaine des radios communautaires parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	204
F.3	Nombre d'années d'expérience de travail avec les TIC parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	205
F.4	Nombre de personnes possédant Internet à la maison parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	206
F.5	Principaux usages d'Internet parmi les 11 employés des 5 radios communautaires étudiées, possédant Internet à la maison	207
F.6	Nombre de personnes possédant un téléphone cellulaire personnel parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	208
F.7	Principaux usages du téléphone cellulaire personnel parmi les 34 employés des 5 radios communautaires étudiées, possédant un téléphone mobile	209
F.8	Principaux usages d'Internet au travail parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	210
F.9	Principaux usages du téléphone cellulaire au travail parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	211
F.10	Nombre de personnes utilisant un logiciel de montage audio au travail parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	212
F.11	Nombre d'années d'expérience de travail avec un logiciel de montage audio parmi les 32 employés des 5 radios communautaires étudiées, utilisant de tels logiciels	213

F.12	Nombre de personnes considérant que les TIC ont facilité leur travail, parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	214
F.13	Améliorations au niveau du travail depuis l'implantation des TIC dans les stations, selon les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	215
F.15	Nombre de personnes considérant que leur radio soutient des projets de développement dans la communauté, parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	217
F.16	Domaines du développement dans lesquels s'impliquaient les stations de radio <i>avant</i> l'implantation des TIC, selon les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	218
F.17	Nombre de personnes considérant que l'implantation des TIC a engendré de nouveaux projets de développement dans la communauté, selon les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	219
F.18	Domaines du développement dans lesquels s'impliquent les stations de radio <i>depuis</i> l'implantation des TIC selon les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	220
F.19	Nombre de personnes éprouvant des difficultés à travailler avec les TIC sur une base régulière, parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	221
F.20	Besoins des stations de radio communautaires en matière de TIC, selon les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	222

LISTE DES TABLEAUX

Tableau		Page
1.1	Présidents de l'Équateur depuis 1968	44
F.14	Résultats de l'évaluation des impacts de l'implantation des TIC dans les 5 stations de radio communautaires étudiées, à partir d'une échelle de Likert remaniée, soumise à 36 employés	216

LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

ACDI	Association canadienne de développement international
ALER	« Asociación Latinoamericana de Educación Radiofónica » ou Association latino-américaine d'éducation radiophonique
AM	Modulation d'amplitude
AMARC	Association mondiale des radiodiffuseurs communautaires
BM	Banque mondiale
CAF	« Fondo de Asistencia a las Comunicaciones » ou Fonds d'assistance aux communications (Équateur)
CCE	Commission des Communautés européennes
CIA	« Central Intelligence Agency » (États-Unis)
CORAPE	« Coordinadora de Radios Populares y Educativas del Ecuador » ou Association de coordination des radios populaires et éducatives de l'Équateur
CRDI	Centre de recherches pour le développement international (Canada)
FM	Modulation de fréquence
FMI	Fonds monétaire international
IAN	Indice d'accès numérique
IDH	Indice de développement humain
IDT	Indicateur de développement technologique
IRD	Institut de recherche pour le développement (Genève)

OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OMD	Objectifs du Millénaire pour le développement
ONU	Organisation des Nations unies
ONG	Organisation non gouvernementale
OQAJ	Office Québec-Amériques pour la jeunesse
ORBICOM	Réseau International des Chaires Unesco en Communication
PIB	Produit intérieur brut
PNUD	Programme des Nations unies pour le développement
SMSI	Sommet mondial sur la société de l'information
TIC	Technologies de l'information et de la communication
UIT	Union internationale des télécommunications
UNESCO	Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture
UQÀM	Université du Québec à Montréal

RÉSUMÉ

Au détour des années 1960, l'explosion des technologies de l'information et de la communication (TIC) a amené plusieurs organisations internationales, et notamment l'Organisation des Nations unies (ONU), à voir en ces nouvelles ressources des outils inédits de développement. À travers une accessibilité accrue aux savoirs et surtout, aux marchés, plusieurs ont cru que l'implantation des TIC dans les pays pauvres permettrait d'extraire les populations démunies de leur condition. Or, aujourd'hui, plusieurs études prouvent que ces tentatives entreprises à la fin du XX^e siècle ont pour la plupart échoué. Les causes de ces échecs seraient relatives au manque de considération pour les facteurs sociaux inhérents à l'implantation des TIC, tels que le respect des valeurs, des coutumes et des besoins mêmes des communautés.

Ainsi, pour diminuer le choc que peut constituer l'implantation des TIC dans une communauté et favoriser leur appropriation par celle-ci, des auteurs ont suggéré de créer un amalgame entre les technologies déjà présentes sur le terrain et les technologies nouvelles. Suivant cette piste, la présente étude s'est intéressée à l'intégration d'Internet et de la téléphonie mobile dans cinq radios communautaires équatoriennes et à leurs impacts à l'intérieur même de ces organisations, de même, dans une moindre mesure, que dans les communautés entourant ces stations.

Notre travail se présente sous la forme d'une série d'études de cas mises en relations. L'essentiel de notre corpus se compose de questionnaires à choix multiples, d'entrevues semi-dirigées, d'observations et d'ouvrages scientifiques. Il ressort de la recherche que l'implantation des TIC dans les radios étudiées a eu un impact important sur le développement organisationnel (ou interne) des stations, notamment en permettant des améliorations notables au niveau de l'accès, de la qualité et de la diversité des informations transmises et de la participation des auditeurs. Les impacts dans les communautés semblent toutefois moindres, d'une part parce que plusieurs obstacles à l'intégration des TIC comme outils de développement demeurent, notamment au niveau financier, mais aussi au niveau de la formation des collectivités quant aux usages des TIC. Le travail conclut que des recherches plus approfondies doivent être menées auprès de groupes de citoyens afin de mieux comprendre les moyens qui pourraient être mis en œuvre pour que les collectivités puissent tirer un maximum de bénéfices de l'intégration des TIC dans les radios communautaires.

MOTS-CLÉS : APPROPRIATION; CHANGEMENT ORGANISATIONNEL; DÉVELOPPEMENT HUMAIN; ÉQUATEUR; RADIOS COMMUNAUTAIRES; TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)

INTRODUCTION

Au moment d'écrire ce mémoire, la pauvreté dans le monde, définie par la Banque mondiale par un seuil de moins de deux dollars américains par jour, affecte 2,6 milliards de personnes, soit 45 % de la population mondiale². De ce nombre, 925 millions ne mangent pas à leur faim; 885 millions n'ont pas accès à l'eau potable et à des conditions d'hygiène de base et 800 millions vivent dans des bidonvilles³. Outre ces considérations dites « matérielles », qui dénotent d'une approche pécuniaire de la pauvreté, plusieurs milliards de personnes souffrent également d'un manque de ressources « intangibles », telles que l'éducation, l'accès à l'information ou le respect de leurs droits fondamentaux. La plupart des populations touchées par la pauvreté, dans sa dimension pécuniaire comme dans sa dimension humaine, vivent en Afrique Subsaharienne, en Asie et en Amérique latine.

Si la pauvreté a connu un recul passablement important au cours des 20 dernières années⁴, la situation demeure néanmoins préoccupante, d'autant plus que les changements climatiques, l'éclatement de conflits interétatiques et l'instabilité économique de certains pays, pouvant mener à des crises financières, sont des facteurs imprévisibles qui menacent constamment de venir miner les progrès

² Banque mondiale, « Le monde en bref », dans *Données : principaux indicateurs du développement de la Banque mondiale*, 2009, En ligne, [<http://donnees.banquemondiale.org/>], page consultée le 15 mai 2009.

³ *Ibid.*

⁴ Le 23 juin 2010, l'Organisation des Nations unies publiait un rapport faisant le point sur les progrès accomplis en vue de remplir les Objectifs du Millénaire pour le développement. Selon ce document, l'extrême pauvreté serait passée de « 46 % en 1990 à 27 % en 2005 — sous l'effet des progrès en Chine, en Asie du sud et en Asie de l'est ».

Agence France Presse, « Selon l'ONU, l'extrême pauvreté recule dans le monde », *Le Monde*, 23 juin 2010, En ligne, [http://www.lemonde.fr/international/article/2010/06/23/selon-l-onu-l-extreme-pauvrete-recule-dans-le-monde_1377660_3210.html], page consultée le 26 juin 2010.

accomplis. Ainsi, afin de tenter de comprendre le phénomène sous tous ses angles et d'y apporter des solutions, nombre de chercheurs du domaine de la coopération et du développement international s'affairent, depuis la moitié du XX^e siècle, à étudier la pauvreté et ses tendances et à proposer des solutions diverses, allant des politiques d'ajustements structurels au micro-crédit, en passant par le commerce équitable, la coopération bilatérale, l'instauration de politiques publiques ou encore la création de réseaux sociaux.

S'inscrivant dans cette lignée de travaux de recherche, le présent travail s'intéresse lui aussi au thème du développement, mais cette fois, par l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC). Soutenu par plusieurs organisations internationales, notamment l'Organisation des Nations unies (ONU), ce concept a connu son apogée au détour des années 1960. En effet, à cette époque, l'explosion des technologies de l'information et de la communication a amené plusieurs organisations internationales à voir en cette nouvelle ressource un outil de développement international jusque-là inexploité. À travers les multiples possibilités offertes par les TIC, les promesses d'une abondance immatérielle, en informations et savoirs, et éventuellement matérielle, à travers l'accessibilité accrue des pays pauvres aux marchés, sont venues structurer les débats sur le développement au détour du XXI^e siècle.

Toutefois, aujourd'hui, près de 50 ans après les premiers balbutiements des thèses liant les médias, et plus particulièrement les TIC, au progrès, les critiques à l'égard de l'efficacité de ce modèle de développement se font nombreuses. Certains auteurs, tels que la sociologue Marie Thorndahl de l'Institut universitaire d'études du développement de Paris, croient que l'intégration des TIC dans les discours sur le développement est devenue, au fil du temps, une porte d'entrée pour les entreprises

privées souhaitant conquérir de nouveaux marchés⁵. Selon Thorndahl, le paradigme du développement par les TIC est venu se jumeler à des menaces envers les réfractaires du progrès: « ne pas se connecter est se condamner à rester à la marge de cette société globale de l'information que l'on promet prospère et démocratique⁶ ». La télévision, Internet et la téléphonie mobile, qui n'étaient jusque-là que des outils de communication, seraient devenus, à travers ce modèle, de nouveaux besoins de base qu'il est urgent de satisfaire⁷.

D'autres théoriciens de la communication et du développement, tels que Jacques Barrat, professeur de géopolitique de l'information et de la communication à l'Université Panthéon-Assas Paris II, ont pour leur part vivement critiqué les initiatives d'envois d'ordinateurs dans les pays dits sous-développés, soutenant que de donner accès aux ordinateurs dans des régions où tous n'ont pas accès à l'eau potable, à des services de santé ou même à l'électricité, brûle sans contredit les étapes du développement⁸. Ces auteurs se questionnent aussi à savoir comment les populations défavorisées peuvent bien pouvoir tirer profit des technologies alors que vingt ans de dérégulation du secteur des télécommunications, d'encouragement à l'investissement privé et de promotion de la concurrence n'ont pas encore permis de procurer un accès universel au téléphone filaire⁹.

D'autres auteurs encore, parmi lesquels on retrouve le maître de conférence et chef du Département de l'information et de communication de l'Institut universitaire de technologies de Strasbourg, Alain Kiyindou, soutiennent pour leur part qu'il existe

⁵ Marie Thorndahl, « Les promesses d'une prospérité virtuelle », *Coopération internationale et société de l'information*, Institut universitaire d'études du développement, Genève, 2003, no 11, p. 16.

⁶ *Ibid.*

⁷ *Ibid.*

⁸ Jacques Barrat, *Géographie économique des médias : Médias et développement*, Paris, Litec Éditeur, 1992, p. 425.

⁹ Richard Franco, « La fracture numérique : diagnostic et parades », *Politique étrangère*, 2006, no 3, p. 535.

une « fracture numérique » entre les pays du Nord et les pays du Sud non seulement en ce qui concerne « l'accès » aux technologies de l'information et de la communication, mais également en ce qui a trait aux « usages » de ces technologies parmi les populations défavorisées¹⁰. Pour ces auteurs, la réussite des projets de développement par les TIC tient davantage à « l'appropriation » de ces technologies par les organisations et populations locales et à leur engagement dans la création de contenus locaux plutôt qu'au simple fait de donner bêtement accès aux ordinateurs¹¹.

Bien qu'il reconnaisse toute l'importance des études précédemment mentionnées, le présent travail s'intéresse à une approche nouvelle du développement par les TIC, et plus précisément à une méthode particulière visant à faciliter cette étape cruciale que constitue « l'appropriation » des TIC parmi les collectivités : le *technology blending*¹² ou « mélange technologique ». Cette pratique, issue des travaux de Ajit S. Bhalla, détenteur de la Chaire d'enseignement Hallsworth en économie de l'Université de Manchester, et de Dilmus D. James, ancien conseiller économique en matière de nouvelles technologies auprès des Nations unies, propose de réduire le choc que peut constituer l'intégration des nouvelles technologies dans un milieu rural sous-développé en combinant les nouvelles technologies avec les moyens de production traditionnels.

Ainsi, alors que le paradigme du développement par les TIC semble remis en question par bon nombre de chercheurs à l'échelle internationale, la présente recherche tente d'apporter une perspective nouvelle à ce modèle de développement, en étudiant les impacts d'un amalgame technologique entre d'un côté, Internet et la

¹⁰ Alain Kiyindou, « La place des savoirs africains sur Internet ou penser "la fracture numérique" par le contenu », dans *Réduire le fossé numérique Nord-Sud : quels enjeux?*, Netsuds, 2004, no 2, p. 52.

¹¹ *Ibid.*

¹² A. S. Bhalla et D. D. James, « Integrating New Technologies with Traditional Economic Activities in Developing Countries : An Evaluative Look at Technology Blending », *The Journal of developing areas*, Western Illinois University Press, 1991, vol. 25, no 4, pp. 477-496.

téléphonie mobile — deux technologies récentes dont un usage adéquat permet d'ouvrir des portes sur une panoplie d'informations — et de l'autre, la radio communautaire, une technologie dont l'implantation dans les pays du Sud remonte à plus de 50 ans et qui continue encore aujourd'hui à fleurir. Sur le continent où ce média a vu le jour, l'Amérique latine, on compte pas moins de 10 000 radios communautaires, réparties depuis le Mexique jusqu'à l'Argentine¹³. Des pays comme la Bolivie, le Pérou et l'Équateur, où le mouvement des radios communautaires est profondément enraciné dans des organisations sociales et culturelles, peuvent se vanter d'en posséder plus de 2000 sur leurs territoires¹⁴.

Au plan des limites spatiales, nous avons donc choisi de mener notre étude dans cette région du monde, plus précisément en Équateur, en procédant à des études de cas auprès de cinq stations de radio communautaires, réparties à l'échelle du pays. Ces stations ont été sélectionnées en fonction de leur emplacement géographique, de leur expérience avec les TIC (acquisition des TIC, et plus précisément d'Internet et de la téléphonie mobile, depuis plus de cinq ans) et de leurs publics cibles : les populations défavorisées. À travers l'utilisation d'une méthode mixte (à la fois quantitative et qualitative), l'étude tente de vérifier l'incidence de l'implantation des TIC dans le milieu des radios communautaires, c'est-à-dire à l'intérieur même des stations de radio (développement *organisationnel*), de même que dans les collectivités défavorisées périphériques de ces stations (développement *humain*).

Plus exactement, nous tentons de répondre à la question suivante : comment le *technology blending* (« mélange technologique ») ou l'intégration des technologies de l'information et de la communication dans cinq stations de radio communautaires équatoriennes ayant obtenu un accès aux TIC, et plus précisément à Internet et à la

¹³ Association mondiale des radiodiffuseurs communautaires, *La radio pour l'empouvoirement des femmes et la bonne gouvernance*, sous la direction de Marcello Solervicens, avril 2008, En ligne, [http://www.amarc.org/wggtcr/text/Book_version_WEB_FR.pdf], page consultée le 2 mai 2009.

¹⁴ *Ibid.*

téléphonie mobile, depuis plus de cinq ans, participe-t-il au développement organisationnel des stations elles-mêmes, ainsi qu'au développement humain des collectivités démunies proches de ces stations, notamment dans trois domaines : la qualité et la diversité de l'information, la participation citoyenne et l'élaboration de nouveaux projets de développement?

Dans la présente recherche, nous tentons de démontrer que l'impact des TIC sur le développement organisationnel et humain peut être bien réel, du moins, à l'échelle locale, à la condition de miser sur les usages qui peuvent en être faits et non seulement sur leur acquisition. Plus largement, nous postulons l'hypothèse selon laquelle l'intégration des TIC, comme Internet ou la téléphonie mobile, à même les stations de radio, accompagnée de formations adéquates, peut favoriser une appropriation graduelle des technologies à la fois par les employés des stations et par les communautés qui gravitent autour de celles-ci et en ce sens, peut constituer un outil significatif de développement. Concrètement, nous croyons que l'intégration des TIC dans les radios étudiées aura pour effet : 1) de favoriser l'accès à l'information des employés et des collectivités qui écoutent ces stations, 2) de motiver la participation citoyenne et 3) d'entraîner la création de nouveaux projets de développement pour les communautés où sont implantées ces stations de radio.

Ce mémoire de recherche est divisé en cinq chapitres. Le Chapitre I est une entrée en la matière qui expose la problématique de notre recherche, tout en prenant soin de définir les termes clés de notre étude, soient : les TIC, les radios communautaires et les paradigmes du développement économique, humain et organisationnel par l'accès aux TIC. Il comporte aussi, à des fins de mise en contexte, un portrait sociodémographique, économique et politique de l'Équateur ainsi qu'un aperçu de l'étendue de la radio communautaire dans le pays.

Le Chapitre II présente une synthèse des écrits de théoriciens de la communication ayant spécifiquement travaillé sur les notions de TIC et de développement. Plus précisément, nous y examinons les théories du changement planifié et du changement situé selon Colletette et Schuman; la théorie de l'intégration numérique et son concept d'appropriation selon Alain Kiyindou; la théorie du *technology blending* ou « mélange technologique » selon Ajit S. Bhalla et Dilumus D. James et la théorie des « intermédiaires communautaires » selon Richard Heeks et Bruce Girard. Nous procédons également à une revue de littérature des ouvrages scientifiques directement en lien avec notre objet de recherche, depuis les études des organisations internationales jusqu'aux études indépendantes.

Le Chapitre III est consacré à la description du cadre méthodologique de notre recherche. En premier lieu, nous y expliquons les étapes ayant conduit à la constitution de notre corpus et de notre échantillon de recherche. Nous dressons ensuite un bref portrait de chacune des cinq stations de radio communautaires de notre échantillon, de même que celui des deux organisations de coordination de radio ayant accepté d'agir à titre de « partenaires sur le terrain » au cours de notre étude. En troisième lieu, nous justifions le choix de nos deux techniques de cueillette de données : le questionnaire à choix multiples et les entretiens semi-dirigés. Nous enchaînons ensuite avec une brève description de la démarche d'analyse de nos données, laquelle combine la production de graphiques pour les données de nature quantitative et les techniques d'analyse de contenus pour les données de nature qualitative. Enfin, pour conclure ce chapitre, nous relatons quelques-unes des difficultés rencontrées au cours de la recherche sur le terrain et les solutions mises de l'avant pour y remédier.

Le Chapitre IV présente les résultats de notre recherche. Tout d'abord, nous y établissons, à l'aide des données recueillies, le profil des répondants aux questionnaires à choix multiples. Puis, nous présentons l'état de l'accès aux TIC

parmi les employés des cinq radios communautaires étudiées, notamment en ce qui concerne Internet et la téléphonie mobile. Nous relatons par la suite les étapes de l'intégration des TIC au sein de stations étudiées et procédons à une description des usages des TIC les plus courants parmi les employés travaillant au sein des cinq radios communautaires de l'échantillon. Ensuite, nous évaluons les impacts, *internes* (à même les stations de radio) et *externes* (dans les communautés situées en périphérie des stations), de l'intégration des TIC dans les cinq radios communautaires de notre échantillon. Nous concluons ce chapitre sur les difficultés et les besoins des cinq radios communautaires étudiées en matière de TIC.

Enfin, le Chapitre V se consacre à l'interprétation des résultats en lien avec notre question de recherche et notre hypothèse. Dans ce chapitre, nous relatons, à l'aide de nos résultats de recherche, les impacts de l'implantation des TIC sur les radios communautaires elles-mêmes, ainsi que sur les communautés entourant ces stations et répondons à notre question de recherche. Nous revenons ensuite sur les théories du « changement planifié et situé », du « mélange technologique » et des « intermédiaires communautaires » et définissons les limites de leur mise en application sur le terrain. Nous poursuivons en présentant les principaux obstacles du développement par les TIC auxquels les radios communautaires doivent encore faire face et qui freinent le processus « d'appropriation » des TIC dans les collectivités. Nous proposons aussi quelques pistes de solutions pour remédier à ces difficultés. Enfin, nous concluons sur les forces et les limites de notre recherche et suggérons quelques pistes de réflexions pour les recherches futures qui seront menées dans le domaine des TIC et du développement.

CHAPITRE I

CONTEXTE ET PROBLÉMATIQUE

Dans ce premier chapitre, nous définirons d'abord les termes clés de l'étude afin de nous assurer d'une compréhension mutuelle, entre chercheur et lecteurs, des concepts présentés tout au long de cet ouvrage. Ensuite, nous procéderons à un bref historique du paradigme du développement par les TIC et donnerons des exemples de ses réussites et de ses ratés. Enfin, nous effectuerons une mise en contexte de la recherche en fournissant quelques données de nature sociodémographique, économique et politique relatives à notre terrain de recherche : l'Équateur.

1.1 Définitions des termes clés de l'étude

1.1.1 La notion de « développement » : essai de définition

Employé pour la première fois le 20 janvier 1949 par le président des États-Unis, Harry Truman, lors de son discours inaugural, le terme « développement » a, pendant longtemps, servi à justifier les efforts que devaient déployer les pays les plus stables économiquement dans le cadre de la lutte contre le communisme¹⁵. En effet,

¹⁵ Institut de recherche pour le développement, *Définitions*, Genève, 2009, En ligne, [<http://www.ird.fr/la-mediatheque>], page consultée le 21 février 2009.

selon Truman, il était du devoir des « pays développés » de donner assistance aux « pays en voie de développement », afin que les niveaux de vie des populations défavorisées convergent vers ceux des Occidentaux et les empêchent ainsi de tomber entre les mains des régimes communistes.

Aujourd'hui, il n'est plus question d'une seule définition du terme « développement » mais de définitions qui varient selon les disciplines. Néanmoins, il est possible de distinguer trois principales perspectives lorsqu'on aborde le terme « développement » en tant qu'outil de réduction de la pauvreté : la perspective économique, la perspective humaine et la perspective organisationnelle. Ces trois approches seront ici définies.

1.1.1.1 Le développement sur des bases économiques

Souvent perçu comme un synonyme de « progrès » ou de « modernisation », le terme « développement » est principalement associé, jusque dans les années 1990, à la recherche de l'augmentation des revenus des populations défavorisées dans le but de leur permettre d'acquérir davantage de biens matériels nécessaires à leur bien-être. En 1969, le statisticien américain Everett Rogers, dans un ouvrage intitulé *Modernization Among Peasant*, définit d'ailleurs le développement sur ces bases :

Le développement est un type de changement social dans lequel de nouvelles idées sont introduites dans un système social en vue de produire une augmentation des revenus *per capita* et des niveaux de vie à travers des méthodes de production plus modernes et une organisation du travail perfectionnée.¹⁶

¹⁶ E. M. Rogers, *Modernization among Peasants : The Impact of Communication*, New York, Holt, Rinehart and Winston, 1969, p. 24.

Selon de nombreux auteurs, dont Rogers, le développement économique constitue la première étape pour un pays souhaitant s'extraire de sa condition de pauvreté, puisqu'il mise principalement sur la satisfaction des besoins de base des populations, tels que définit par la « pyramide de Maslow ».

En effet, en 1943, Abraham Maslow, dans son ouvrage *A Theory of Human Motivation*, a démontré qu'il existe une hiérarchie des besoins chez les êtres humains et qu'elle s'applique aussi bien aux populations nanties qu'aux populations défavorisées. Selon Maslow, pour qu'une population recherche à faire respecter ses droits ou à accéder à de l'information par exemple, elle doit d'abord rencontrer les conditions nécessaires à la satisfaction de ses besoins physiologiques, tels que manger, boire et dormir¹⁷. Le développement dit « économique » serait donc un passage obligé, puisqu'il permettrait de combler cette première catégorie de besoins identifiés comme prioritaires. Dès lors que ces besoins primaires seraient comblés, les populations chercheraient à satisfaire d'autres besoins, cette fois secondaires tels que l'éducation, la liberté d'expression ou l'égalité des genres par exemple¹⁸.

Parmi les autres théoriciens ayant marqué l'approche économique du développement, on ne saurait passer sous silence les travaux de l'économiste américain Walt Rostow. Dans son ouvrage *The Stages of Economic Growth : A non-communist manifesto*, publié en 1960, il propose l'esquisse d'une théorie générale de l'histoire des sociétés, rétrospective aussi bien que prospective, et identifie cinq étapes que les pays pauvres doivent franchir afin d'accéder au développement : 1) la société traditionnelle, 2) les conditions préalables au décollage, 3) le décollage, 4) le progrès vers la maturité et 5) l'ère de la consommation de masse¹⁹.

¹⁷ A. H. Maslow, « A Theory of Human Motivation », *Psychological Review*, 1943, pp. 370-396.

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ Walt Rostow, *The Stage of Economic Growth : A non-communist manifesto*, 3^e Édition, New York, Cambridge University Press, 1991 (réédition de 1960), 273 p.

Pour Rostow, « le décollage » constitue sans contredit l'étape la plus importante du développement économique d'une société :

Le décollage est la période pendant laquelle la société finit par renverser les obstacles et les barrages qui s'opposaient à sa croissance régulière. Les facteurs de progrès économique, qui jusqu'ici n'ont agi que sporadiquement et avec une efficacité restreinte, élargissent leur action et en viennent à dominer la société. La croissance devient la fonction normale de l'économie.²⁰

Au niveau des méthodes, les tenants du développement économique recommandent essentiellement aux pays sous-développés de miser sur l'exploitation de leurs ressources naturelles et sur le faible coût de leur main-d'œuvre. À travers diverses initiatives, notamment les Programmes d'ajustement structurel (PAS), deux organisations internationales, soient le Fonds monétaire international (FMI) et la Banque mondiale (BM), se chargent d'offrir une « aide au développement » aux pays n'ayant pas les moyens d'exploiter leurs ressources naturelles, à condition de répondre à plusieurs critères leur permettant de rembourser leur dette auprès de ces institutions. Parmi ces critères, mentionnons les plus communs, tels que la privatisation des entreprises d'État, l'augmentation de droits des investisseurs étrangers et donc, bien souvent, l'abolition de lois environnementales et la diminution des dépenses publiques, notamment dans les secteurs de la santé et de l'éducation. Évidemment, ces politiques ont fait l'objet de critiques virulentes depuis leur toute première mise en application (au Sénégal en 1984), entre autres, en raison des conséquences néfastes sur la qualité de vie des populations touchées au cours des premières années de leur mise en œuvre.

Par ailleurs, une kyrielle d'indicateurs quantitatifs permet de mesurer les progrès du développement économique, tels le Produit intérieur brut (PIB), le Produit national brut (PNB) et le PIB par habitant. Toutefois, ces indicateurs font eux aussi,

²⁰ Walt Rostow, *op. cit.*, p. 18.

encore aujourd'hui, l'objet d'innombrables critiques, notamment parce qu'ils ne permettent pas de donner un aperçu réel des conditions de vie des populations. Parmi les plus sérieuses, on retrouve celles de l'économiste indien Amartya Sen, récipiendaire du prix Nobel de la Paix, qui propose, au détour des années 1970, une série de travaux sur « l'économie du bien-être ». Ce concept remet en question les recherches selon lesquelles le développement doit nécessairement passer par l'accumulation de la richesse. Selon lui, il faut davantage s'affairer à étudier les aspects sociaux du développement. Cette critique nous permet d'introduire notre prochaine définition, celle du développement à visage humain.

1.1.1.2 Le développement à visage humain

Dans son étude détaillée *Collective Choice and Social Welfare*, l'économiste Amartya Sen démontre, pour la première fois, que d'autres critères que l'économie, comme les droits individuels, l'accessibilité à l'information et l'accomplissement personnel, peuvent aussi contribuer à augmenter le niveau de vie des populations vivant dans des pays sous-développés²¹. Toutefois, ce type de développement vise davantage à combler les besoins secondaires et tertiaires définis par la pyramide de Maslow préalablement présentée, que les besoins primaires, même s'il peut tout de même contribuer à les satisfaire. Le Programme des Nations unies pour le développement (PNUD), fortement influencé par les travaux de Sen, a publié en 1990, un rapport intitulé *Définir et mesurer le développement humain*. La notion de « développement » y est ainsi redéfinie :

²¹ Amartya Sen, *Collective Choice and Social Welfare*, San Francisco, Holden-Day, 1970, 225 p.

Le développement est un processus qui conduit à l'élargissement de la gamme des possibilités qui s'offrent à chacun. En principe, elles sont illimitées et peuvent évoluer avec le temps. Mais quel que soit le stade de développement, elles impliquent que soient réalisées trois conditions essentielles : vivre longtemps et en bonne santé, acquérir un savoir et avoir accès aux ressources nécessaires pour jouir d'un niveau de vie convenable. Le développement englobe également des notions aussi capitales que la liberté politique, économique ou sociale, et aussi importantes que la créativité, la productivité, le respect de soi et la garantie des droits humains fondamentaux. [...] Cela peut sembler une évidence, mais ces critères sont souvent oubliés dans la course à l'accumulation des biens et des avoirs financiers.²²

Selon cette approche dite « plus humaine », l'amélioration du revenu, pour importante qu'elle soit, n'est jamais qu'une aspiration parmi d'autres²³. Le rapport n'hésite d'ailleurs pas à critiquer cette vision inadéquate du développement :

L'intérêt excessif dont bénéficie la croissance du PNB et du revenu national a masqué l'importance qu'il faut accorder au développement sur des bases plus humaines : bon nombre de pays en développement à forte croissance constatent qu'en dépit d'un taux de croissance élevé du PNB, ils n'ont pu réduire le dénuement socio-économique de larges groupes de leur population. [...] Ces nations comprennent peu à peu qu'un revenu élevé ne constitue pas une protection contre la montée rapide de problèmes tels que la toxicomanie, l'alcoolisme, le sida, la violence et l'effondrement des relations familiales.²⁴

Pour parvenir à mesurer l'impact des nouvelles politiques de développement visant le développement plus humain, le Programme des Nations unies pour le développement met également de l'avant, dans son rapport de 1990, l'Indicateur de développement humain (IDH), un indice statistique composite permettant de hiérarchiser les pays du monde en fonction du niveau de vie de leurs habitants. Fondé sur les travaux de Sen, cet indicateur prend en considération : 1) l'espérance de vie à

²² Programme des Nations unies pour le développement, « Définir et mesurer le développement humain », *Rapport mondial sur le développement humain 1990*, PNUD, 1991, p. 10.

²³ *Ibid.*

²⁴ *Ibid.*, p. 18.

la naissance, 2) le taux d'alphabétisation et 3) le revenu par habitant. Cet indicateur offre un portrait plus général des conditions de vie des habitants que celui préalablement utilisé, le Produit intérieur brut (PIB) par habitant, qui même s'il avait l'avantage de fournir des données quantifiables, ne faisait aucunement référence aux bases de la qualité de vie, selon Sen. Toutefois, ces trois mesures du développement humain ont un défaut commun : ce sont des moyennes qui masquent les grandes disparités existant au sein d'une population.

La conclusion du rapport du PNUD sur le développement humain signale donc que même si quantifier et mesurer des concepts tels que la liberté politique, la sécurité personnelle, les relations avec les autres et l'environnement soulèvent des problèmes conceptuels et méthodologiques complexes, des efforts particuliers doivent être faits pour mettre au point un système de mesure quantitative simple qui englobe les multiples aspects de la liberté humaine.

1.1.1.3 Le développement organisationnel

Situé à la jonction entre développement dit « économique » et développement dit « humain », le développement organisationnel, également qualifié par plusieurs auteurs de « changement organisationnel », est un champ d'étude qui s'intéresse à l'évolution au sein d'organisations sociales — comme par exemple des entreprises publiques ou privées, des syndicats ou encore des radios communautaires — et ce, tant sur le plan de la rentabilité économique que sur le plan des relations humaines²⁵.

²⁵ Roland Foucher, « Développement organisationnel : Les multiples impératifs du changement », *Psychologie Québec*, novembre 2004, p. 26.

En effet, en raison des défis auxquels elles font face, nombre d'organisations doivent, régulièrement, apporter des changements à leur fonctionnement. La plupart du temps, il s'agit pour les organisations de passer « d'une situation originale, jugée inadéquate, à une autre considérée comme étant plus adaptée et qui répond mieux aux exigences du milieu ou aux nouvelles aspirations des personnes concernées²⁶ ». Pour Roland Foucher, professeur titulaire à l'Université du Québec en Outaouais, le développement organisationnel se définit comme suit :

Un effort entre les acteurs de l'organisation qui sont concernés, en vue de comprendre et d'améliorer à long terme les systèmes de gestion de l'organisation, sa dynamique et son efficacité, ce qui requiert un processus de *diagnostic*, l'implantation de *changements* et la *résolution de problèmes*.²⁷

Un simple coup d'œil de la littérature dans le domaine du développement organisationnel permet de constater que la définition de Foucher, à l'instar de celles nombreux autres auteurs²⁸, s'inspire des écrits de Kurt Lewin, sans doute le théoricien du développement organisationnel ayant exercé l'influence la plus marquante sur les approches actuelles. En somme, les travaux de Lewin soutiennent que le processus évolutif du changement dans les organisations suivrait un cheminement caractérisé par trois phases, qu'il nomme la *décrystallisation*, la *transition* et la *recristallisation* (aussi communément appelés *dégel*, *changement* et *gel* dans la littérature)²⁹.

²⁶ L. Bélanger, « Le changement organisationnel et le développement », dans N. Côté, L. Bélanger et J. Jacques, *La dimension humaine des organisations*, Montréal, Gaëtan Morin éditeur, 1994, p. 361.

²⁷ Roland Foucher, *loc. cit.*, p. 26.

²⁸ Au cours des dernières décennies, de nombreux théoriciens ont repris et adapté le modèle de Lewin. Pour ne donner que quelques exemples, soulignons brièvement les travaux de Ouellet et Pellerin et leur adaptation des trois phases du changement de Lewin qu'ils nomment désormais *choc*, *remise en question* et *appropriation*. Mentionnons aussi les écrits de Vandangeon-Derumez et sa version plus ou moins modifiée des trois phases du changement, qu'elle désigne à l'aide des termes *maturation*, *déracinement* et *enracinement*. Ces exemples prouvent que la théorie de Lewin, même si elle a évolué au niveau de sa forme et de sa terminologie afin de mieux s'adapter aux organisations actuelles, est restée cependant fondamentalement similaire.

²⁹ Kurt Lewin, *Resolving Social Conflict*, New York, Harper, 1968, 230 p.

Ainsi, selon ce modèle, le processus du changement, tel que vécu par des personnes (travailleurs, syndiqués, membres d'associations) devrait passer, dans un premier temps, par l'abandon des comportements et attitudes habituels à leur organisation. Suivrait ensuite l'émergence de comportements et attitudes marqués par une certaine instabilité et par plusieurs contradictions lors de la mise en application du projet de changement. Enfin, le processus de transformation déboucherait sur l'acquisition de nouveaux comportements et de nouvelles attitudes par les membres de l'organisation, plus adaptés aux exigences de la situation.

Encore aujourd'hui, l'expérience montre que les organisations en situation de changement suivent à peu près toutes cette même évolution, autant les systèmes techniques que les systèmes sociaux. Ainsi, que le changement dans l'organisation ait des visées évolutives ou encore de redressement, il doit nécessairement passer ces étapes de mutations. L'intensité, comme la durée des phases, varie selon l'importance de l'écart entre la situation existante et la situation recherchée³⁰.

Les effets du développement organisationnel peuvent être visibles non seulement pour les personnes qui œuvrent au sein de l'organisation en tant que telle, mais ils peuvent également affecter les ressources économiques de cette organisation ou encore, les individus à l'extérieur de celle-ci. Ainsi, si une entreprise subit un changement à l'interne (développement organisationnel), cette transformation aura une incidence non seulement sur le travail et l'efficacité des employés de cette entreprise, mais également sur la qualité de son service à la clientèle (développement humain), et éventuellement sur ses revenus (développement économique). Il est donc possible de constater que les trois formes de développement que nous venons de définir (soient le développement économique, humain et organisationnel) sont inter-reliées et peuvent s'influencer mutuellement.

³⁰ Kurt Lewin, *op. cit.*

1.1.2 Définition générale des TIC

Après avoir défini les trois formes majeures du « développement », nous allons maintenant nous pencher sur le concept de « technologies de l'information et de la communication » ou TIC. L'abréviation « TIC », est un terme parapluie qui, selon l'UNESCO, désigne :

Un ensemble de ressources et d'outils technologiques utilisés pour communiquer et permettant de créer, de diffuser, de stocker et de gérer l'information. Ces technologies comprennent l'ordinateur, l'Internet, les technologies de radiodiffusion (radio et télévision), et la téléphonie.³¹

Cette définition très large permet d'inclure pratiquement toutes les formes de médias, numériques et électroniques, sous la bannière des TIC. Toutefois, d'autres organisations, telles la Commission des communautés européennes (CCE) et l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), ont pour leur part opté pour une définition plus pointue du terme :

Les TIC regroupent des services de télécommunications bien connus, tels que la téléphonie fixe, la téléphonie mobile et le fax. Utilisés conjointement avec du matériel et des logiciels informatiques, ces services constituent la base d'une panoplie d'autres services, tel qu'Internet, qui permet potentiellement à tous les ordinateurs d'être reliés entre eux, donnant ainsi accès à des sources d'informations en mémoire sur des ordinateurs dans le monde entier.³²

Pour les fins de notre recherche, nous opterons pour cette seconde définition plus complète des TIC et nous référerons plus spécifiquement à Internet et à la téléphonie mobile lorsque nous emploierons ce terme.

³¹ C. Blurton, « New Directions in the use of ICT for Education », UNESCO, En ligne, [<http://www.unesco.org/education/educprog/lwf/dl/edict.pdf>], page consultée le 10 février 2009.

³² Commission des Communautés européennes, *Les technologies de l'information et de la communication dans le développement*, Bruxelles, 2001, p. 3.

1.1.3 Définition des radios communautaires

C'est en 1950, en Bolivie, que la toute première radio communautaire a vu le jour, en tant qu'outil de soutien aux mouvements sociaux des mineurs boliviens³³. Financée à même le prélèvement des salaires des mineurs pour exister, la radio était indépendante du pouvoir politique, émettait dans la langue des mineurs et offrait une programmation qui traitait uniquement des réalités vécues par les travailleurs des mines. Ces caractéristiques — indépendance, protection de la culture et participation citoyenne — sont encore aujourd'hui à la base de la définition même des radios communautaires, en Bolivie et ailleurs dans le monde.

En effet, lors de sa création en 1983, l'Association mondiale des radiodiffuseurs communautaires (AMARC) a établi un certain nombre de critères permettant de reconnaître les radios communautaires³⁴. D'abord, la radio doit être la propriété de toute la communauté et doit favoriser sa participation dans les processus de décisions de façon démocratique, tant en ce qui concerne sa programmation, l'embauche de ses employés, sa gestion et ses sources de financement. Ensuite, pour être considérée comme « communautaire », la station doit veiller à développer des contenus locaux qui reflètent les besoins des populations défavorisées de la communauté dans le but d'améliorer leurs conditions sociales et la qualité de leur vie culturelle. Cela implique, entre autres, la tenue de débats publics sur des sujets tels que la santé, l'éducation, les droits humains ou les autorités publiques. Enfin, la radio doit être une entreprise à but non lucratif. La responsabilité première d'une radio communautaire est donc de servir la communauté, et non les actionnaires et les annonceurs issus de cette dernière.

³³ AMARC, *Qu'est-ce que la radio communautaire?*, En ligne, [http://www.amarc.org/index.php?p=Qu%27est_ce_que_la_Radio_Communaire&l=FR], page consultée le 11 juin 2009.

³⁴ Colin Fraser, *Manuel de la Radio Communautaire*, 2001, En ligne, [http://www.amarc.org/index.php?p=Manuels&l=FR], page consultée le 19 avril 2009.

D'autres critères qui caractérisent les radios communautaires sont habituellement, mais pas nécessairement, l'indépendance politique, l'indépendance religieuse et la création de réseaux entre les stations communautaires et les technologies de l'information et de la communication à des fins de partage dans la communauté³⁵.

En bref, les radios communautaires se distinguent des radios commerciales ou des radios d'État par la relation privilégiée qu'elles entretiennent avec les communautés locales et par la possibilité qu'elles offrent à leurs membres de prendre la parole en ondes et de décider du contenu de sa programmation.

1.1.4 Présentation du concept de *fracture numérique*

Les définitions présentées précédemment nous permettent désormais d'effectuer des liens entre le développement (économique, humain et organisationnel), les technologies de l'information et de la communication et la radio communautaire. Mais avant d'explicitier leur relation, il nous reste à introduire un dernier concept, central pour les fins de notre recherche : celui de *fracture numérique*.

La littérature en matière de développement soutient généralement que les TIC, en permettant de procéder à une accélération des processus d'échanges de savoirs et de marchandises à l'échelle du globe, peuvent agir à titre de « propulseurs » du développement (tant économique, que humain ou organisationnel). Mais pour cela, encore faut-il que l'ensemble des individus ait *accès* aux TIC. Or, un bref aperçu de la situation mondiale actuelle permet de constater que la répartition des technologies dans le monde est très inégale : environ un tiers de la population mondiale adulte n'a

³⁵ Colin Fraser, *op. cit.*

jamais effectué un coup de téléphone; 70 % de la population mondiale, vivant dans la pauvreté ou l'extrême pauvreté, vit en régions rurales éloignées, où l'accès à l'électricité est très limitée; 90 % de l'information échangée sur les réseaux Internet à travers le monde est en anglais, une langue parlée par moins de 10 % de la population mondiale; 60 % des abonnés à Internet habitent en Occident, tandis que moins de 3 % vivent sur le continent africain³⁶.

La « fracture numérique » est relative, comme le démontrent ces chiffres, à l'existence d'inégalités flagrantes quant à l'accès aux TIC entre les pays du Nord et les pays du Sud. La fracture numérique désigne donc, selon Richard Franco, consultant au cours de plusieurs missions en Afrique et en Inde dans le cadre de programmes de développement :

[...] le fossé entre ceux qui utilisent les potentialités des TIC pour leur accomplissement personnel ou professionnel et ceux qui ne sont pas en état de les exploiter, faute d'accès aux équipements et de sensibilisation ou de formation pour les maîtriser convenablement.³⁷

Bon nombre d'instances internationales expliquent ce fossé par le manque d'infrastructures dans les pays du Sud, par le coût élevé de l'accès aux TIC et par le manque de volonté politique des dirigeants³⁸.

Ainsi, le paradigme du développement par les TIC est souvent perçu comme synonyme de « résorption » de cette fracture numérique, opérée par les pays du Nord.

³⁶ Richard Franco, « La fracture numérique : diagnostic et parades », *Politique étrangère*, automne 2006, no 3, pp. 532.

³⁷ *Ibid.*

³⁸ Programme des Nations unies pour le développement, *Rapport mondial sur le développement humain 2001 : Mettre les nouvelles technologies au service du développement humain*, 2001, p. 180

Plus souvent qu'autrement, la mise en application du paradigme prend la forme d'envois de technologies outre-mer, afin de donner aux populations défavorisées accès à l'information, aux savoirs et aux marchés. Or, selon Jean-Guy Lacroix, professeur au département de sociologie de l'UQAM, cette initiative favorise davantage un développement « à l'occidental » plutôt qu'un développement en accord avec les communautés³⁹.

En effet, outre les problèmes reliés aux capacités matérielles et financières dans les pays sous-développés, plusieurs auteurs démontrent également que le manque d'informations diffusées aux populations locales et le manque de contenus locaux disponibles sur Internet entraînent d'autres types de fractures, telles que la « fracture par l'usage » et la « fracture par le contenu ». Selon ces auteurs, en s'intéressant avant tout à la « fracture par l'accès », les organisations internationales passent à côté de leurs objectifs de développement, car les aspects sociaux du développement (tels que le manque de connaissances des TIC ou la barrière de la langue) ne sont pas pris en compte. Comme mentionne Éric Guichard, responsable de l'équipe « Réseaux, savoirs et territoires » à l'École normale supérieure de Paris : « On réalise rapidement la totale disparité entre une utopie cognitive (l'acquisition des savoirs via les TIC) et sa prétendue mesure à travers le taux d'équipements⁴⁰ ».

Dans la même veine, Peter Golding, chercheur au Centre de recherche sur les médias de masse de l'Université de Leicester en Angleterre, critique vivement les nombreuses études strictement quantitatives qui cherchent à « mesurer » l'exposition des populations aux TIC afin d'en tirer des conclusions sur leur niveau de développement :

³⁹ Lacroix, Jean-Guy et Gaëtan Tremblay (dir.). 2001. *Bogues, Globalisme et Pluralisme. Tome 2. Usages des TIC*. Montréal, Presses de l'Université du Québec, pp. 255-265.

⁴⁰ Éric Guichard, « Does the Digital Divide Exist? », dans Paul van Seters (dir.), *Globalization and its new divides: malcontents, recipes, and reforms*, Amsterdam, Dutch University Press, 2003, p. 76.

Tous les indices en fait, sont dénués de contenu. L'éducation, dans cette perspective, est un nombre d'écoliers dans les établissements, et non pas un système de transmission culturelle ; les moyens de communication de masse sont la quantité de radios, de téléviseurs ou d'ordinateurs, sans qu'on se soucie de leurs usages. Cette faiblesse du modèle dérive du fait que le développement est envisagé comme un processus d'intégration et de cohésion sociale rendu normativement possible par l'existence d'un réseau de communication.⁴¹

Face à ces critiques, et afin de ne pas tomber dans le piège des études trop quantitatives, nous avons choisi de nous intéresser au concept de la *fracture numérique* et, par ricochet, au paradigme du développement par les TIC, sous l'angle de l'approche sociologique du développement, une lunette que nous avons jugée à la fois plus originale et plus appropriée pour les fins de notre recherche. Cette dernière sera présentée dans la section suivante.

1.2 L'approche sociologique du développement

Pour définir brièvement l'approche sociologique du développement, débutons par une citation de Michael M. Cerna, consultant de la Banque mondiale sur les questions sociologiques, puisqu'elle reflète, pour nous, tout l'intérêt de cette approche : « Les aspects sociaux du développement sont aussi importants que les aspects économique et technique. "Penser d'abord aux gens" dans l'élaboration des projets améliore l'organisation sociale et accroît le capital social⁴² ».

Qui plus est, rappelle M. Cerna, les aspects sociaux du développement sont souvent écartés ou oubliés dans de nombreuses études du développement :

⁴¹ Peter Golding, « Média Role in International Development : Critique of a Theoretical Orthodoxy », *Journal of Communication*, été 1974, vol. 24, no 3, p. 45-46.

⁴² Michael M. Cerna, « L'approche sociologique du développement », *Finance et développement*, En ligne, [http://repository.forcedmigration.org/show_metadata.jsp?pid=fmo:3807], page consultée le 20 février 2010.

On plaide la cause d'un développement respectueux de l'environnement et des collectivités avec des arguments économiques et techniques. Comme dans d'autres domaines, beaucoup pensent que « quand l'économie va, tout va ». Aussi rassurant que soit cette invocation de la déesse Économie, elle procède cependant d'une vision partielle des choses. Les aspects sociaux du développement sont tout aussi importants. Si de nombreux programmes censés favoriser le développement ont échoué, c'est bien parce que plusieurs « facteurs sociaux » n'avaient pas été pris en compte.⁴³

Ainsi, l'approche sociologique, à l'inverse de l'approche économique, tente de comprendre quels sont les éléments qui font d'une organisation sociale le moteur du développement. Ces éléments comprennent en général des acteurs sociaux eux-mêmes, le contrat social qui régit les relations (et les conflits) entre les utilisateurs locaux et les parties prenantes éloignées, les coutumes qui gouvernent l'appropriation des ressources et les systèmes de valeurs et de croyances. En somme, cette approche sociologique considère davantage les aspects organisationnel et surtout, humain du développement. Nous concentrerons donc principalement notre analyse sur ces deux domaines. Par ailleurs, en lien direct avec notre objet de recherche sur les TIC et le développement, Cerna affirme que :

Longtemps, les organismes donateurs et les gouvernements ont cherché à opérer des transferts de technologies de pointe par une politique d'aide à fort coefficient de technologies qui laissait de côté les problèmes d'organisation. Or, une technique n'est qu'un moyen physique. On ne peut vraiment l'exploiter à des fins de développement que si la société l'accepte et l'adopte. Par conséquent, le renforcement de structures organisationnelles et l'acceptation de la technologie par les utilisateurs sont aussi importants que la technologie elle-même.⁴⁴

Notre approche ayant été définie, nous présenterons maintenant le paradigme du développement par les TIC.

⁴³ Michael M. Cerna, *loc. cit.*

⁴⁴ *Ibid.*

1.3 Le paradigme du développement par les TIC

Il est généralement admis que les individus peuvent davantage profiter des bienfaits des progrès technologiques à mesure que leur revenu augmente. Or, depuis une dizaine d'années, la plupart des rapports produits par des institutions internationales, tels que le rapport du Programme des Nations unies pour le développement de 2001, intitulé *Mettre les nouvelles technologies au service du développement*, tendent à affirmer le contraire. En effet, selon ces documents, « à l'instar de l'éducation, la technologie est un moyen, pour les pauvres, de s'extraire de leur condition⁴⁵ ». Les TIC sont donc présentées comme un outil du développement et non pas seulement comme une de ses résultantes.

1.3.1 Aperçu des démarches à l'échelle internationale pour un développement par les TIC

Au début des années 2000, l'ONU est devenue un acteur majeur dans le domaine des initiatives en matière de développement par l'accès aux TIC. Le huitième des Objectifs du Millénaire pour le développement (OMD) — objectifs que se sont fixés les pays membres de l'ONU afin de diminuer de moitié la pauvreté dans le monde d'ici 2015 — reconnaît d'ailleurs le rôle important de l'accès aux technologies comme vecteurs de développement (*voir app. A*) : « En coopération avec le secteur privé, [les pays signataires des OMD doivent] faire en sorte que les nouvelles technologies, en particulier les technologies de l'information et de la communication, soient à la portée de tous⁴⁶ ».

⁴⁵ Programme des Nations unies pour le développement, *Rapport mondial sur le développement humain 2001*, op. cit., p. 27

⁴⁶ Organisation des Nations unies, *Rapport 2010 des Objectifs du Millénaire pour le développement*, New York, ONU, mai 2010, p. 71

Parmi les premières initiatives étatiques marquantes ayant contribué au renforcement du paradigme, on note la mise sur pied d'un Groupe d'experts sur l'accès aux nouvelles technologies (GÉANT) par les pays membres du G8 lors du sommet d'Okinawa en juillet 2000. Ce groupe, composé de représentants d'États, de l'industrie technologique et de la société civile doit élaborer un plan d'action pour répondre à l'inégale répartition de la technologie à l'échelle du globe. Mieux connu sous le nom de *Digital Opportunity Task Force* (ou *DotForce*), les engagements du Groupe et des pays membres sont saisis par l'ONU lors du sommet de Gênes en 2001. L'ONU déclare alors que la mise en place des nouvelles technologies au service de tout citoyen constitue une priorité internationale :

Dans cette perspective, nous réaffirmons notre attachement au principe d'intégration: chacun, où qu'il se trouve, doit avoir les moyens de participer à la société mondiale de l'information et personne ne doit en être exclu. La capacité d'adaptation de cette société repose sur des valeurs démocratiques propices au développement, notamment la libre circulation des informations et des connaissances, la tolérance et le respect de la diversité.⁴⁷

Par ailleurs, durant la même période, soit au début des années 2000, la Banque mondiale, le Fonds monétaire international (FMI), l'UNESCO, l'Agence canadienne de développement international (ACDI), nombre de bailleurs de fonds, d'organisations non gouvernementales (ONG) et d'agences multilatérales font, elles aussi, des déclarations similaires.

Suivant la vague, le PNUD consacre, la même année (2001), son rapport annuel sur le développement humain aux TIC. Intitulé *Mettre les nouvelles technologies au service du développement humain*, l'ouvrage expose la thèse du développement par les TIC en la considérant comme une véritable révolution :

⁴⁷ Ministère français des affaires étrangères, *Charte d'Okinawa sur la société mondiale de l'Information*, Okinawa, 2000, En ligne, [www.france.diplomatie.fr/actual/charte-g8.html], page consultée le 11 février 2009.

Les réseaux technologiques sont en train de bouleverser la carte du développement. Ils élargissent les horizons des individus et créent les conditions qui permettront de réaliser en l'espace d'une décennie des progrès qu'il a fallu, par le passé, plusieurs générations pour accomplir.⁴⁸

Pour asseoir sa thèse scientifiquement, le PNUD met aussi de l'avant, dans ce même rapport, *l'Indicateur de développement technologique* (IDT). Cette toute première référence rend compte du développement d'un pays à partir des critères suivants : innovation technologique, diffusion des technologies anciennes et récentes et compétences humaines dans le secteur technologique⁴⁹. Deux ans plus tard, en 2003, l'Union internationale des télécommunications (UIT) propose pour sa part *l'Index d'accès numérique* (IAN), un indice visant à classer les pays en fonction de leur accès aux TIC.

Dans la foulée des avancées pour mesurer les effets de cette nouvelle source de développement, l'ONU tient, dans les années qui suivent, le Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI). Au terme des deux phases du Sommet — la première en décembre 2003, à Genève et la seconde en novembre 2005, à Tunis — les documents finaux, *l'Engagement de Tunis* et *l'Agenda de Tunis pour la société de l'information*, viennent réaffirmer la pertinence des TIC au sein du développement. Dans *l'Agenda de Tunis*, on peut lire, notamment, que les États membres de l'ONU « reconnaissent l'importance croissante du rôle des TIC, non seulement comme moyen de communication, mais également comme outil permettant de réaliser les buts et objectifs de développement arrêtés sur le plan international⁵⁰ ». Ces deux documents renferment par ailleurs une série de cibles d'actions, toutes reliées à

⁴⁸ Programme des Nations unies pour le développement. *Rapport mondial sur le développement humain 2001*, op. cit., p. 14.

⁴⁹ *Ibid.*, p. 106.

⁵⁰ Union internationale des télécommunications, *Engagement de Tunis*, 18 novembre 2005, En ligne, [<http://www.itu.int/wsis/docs2/tunis/off/7-fr.html>], page consultée le 24 février 2009.

l'Objectif 8 des Objectifs du Millénaire, que les pays signataires se sont engagés à atteindre.

Depuis 2005, de nombreuses organisations internationales, entre autres l'UIT, le PNUD et l'UNESCO, effectuent un suivi des résultats du Sommet mondial sur la société de l'information. Afin de partager les progrès accomplis, un forum a lieu annuellement au siège social de l'Union Internationale des Télécommunications à Genève, en Suisse. En 2010 — année symbolique parce que située à la jonction entre le Sommet mondial sur la société de l'information qui a eu lieu en 2005, et la date butoir pour la réalisation des Objectifs du Millénaire pour le développement, fixée à 2015 — le Forum SMSI a été l'occasion pour les pays présents d'effectuer « un examen de mi-parcours ». Globalement, les rapports issus de cette rencontre démontrent d'une part, que des progrès ont été accomplis depuis l'*Agenda de Tunis*, notamment lorsqu'on considère qu'à l'échelle de la planète, le nombre d'abonnés aux téléphones cellulaires s'élève aujourd'hui à cinq milliards et que près de deux milliards de personnes ont accès à Internet⁵¹. D'autre part, il apparaît que des efforts doivent encore être déployés, notamment afin de connecter les trois quarts de la population mondiale qui n'ont pas encore un accès à Internet mais aussi en ce qui concerne l'élaboration de nouveaux contenus sur Internet dans toutes les langues du monde, puisque environ 40 % du Web est encore dominé par des sites anglophones⁵².

La réflexion se poursuit encore aujourd'hui sur les effets réels des TIC comme vecteurs de développement. Dans la prochaine section, nous examinerons les principaux arguments en faveur d'un développement (principalement organisationnel et humain), par les TIC.

⁵¹ Union internationale des télécommunications, *Rapport 2010 sur le développement des TIC dans le monde : Suivi des progrès réalisés dans la mise en œuvre des cibles du SMSI*, 2010, 17 p., En ligne, [www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/.../D-IND-WTDR-2010-SUM-PDF-F.pdf], page consultée le 21 février 2011.

⁵² *Ibid.*

1.3.2 Principaux arguments en faveur d'un développement organisationnel et humain par les TIC

Parmi les arguments avancés par les partisans du développement organisationnel et humain par les TIC, on retrouve généralement l'idée selon laquelle l'accès aux TIC réduirait l'isolement, permettrait aux individus d'être mieux informés et faciliterait la prise de la parole. Également, les TIC s'avèreraient des outils d'éducation fort intéressants et pourraient être utilisés comme moyen d'alphabetisation auprès de collectivités défavorisées. Enfin, l'implantation des TIC dans une organisation permettrait d'accroître l'efficacité de son personnel, de décentraliser la prise de décision et d'accroître l'autonomie de ces membres, ce qui, ultimement aurait un impact positif sur la qualité de son service, à la fois pour ses membres et pour ses clients.

D'autres arguments en faveur d'un développement par les TIC se retrouvent aussi dans la littérature. Parmi eux, on retrouve, souvent, l'argument selon lequel les TIC faciliteraient les échanges de marchandises (transactions commerciales) à l'échelle de la planète et ainsi, contribueraient à accroître l'économie des pays sous-développés⁵³. Certains auteurs avancent également que les TIC, en tant qu'outils permettant aux populations d'être mieux informées sur les activités politiques de leurs élus, amèneraient les autorités à faire preuve de plus de transparence et d'imputabilité.⁵⁴

Comme notre recherche s'est déroulée au niveau micro et qu'elle ne concerne qu'une infime partie de la société civile, nous ne pourrions tirer de conclusions

⁵³ À cet effet, voir : Humberto Alvarez, *Les TIC au service de l'augmentation du revenu et de la production et de l'économie non structurée en milieu urbain*, CRDI, 2007, En ligne, [http://www.idrc.ca/fr/ev-136552-201-1-DO_TOPIC.html], page consultée le 19 juin 2010.

⁵⁴ À cet effet, voir : Éric George, « De la complexité des relations entre démocratie et TIC », *Nouvelles pratiques sociales*, 2008, vol. 21, no 1.

s'appliquant à l'ensemble du système économique et politique équatorien. Ainsi, dans cette section, nous nous intéresserons principalement aux trois premiers arguments en faveur du développement par l'accès aux TIC, soient les TIC comme outils d'intégration, les TIC comme outils d'éducation et les TIC comme outils de développement organisationnel.

1.3.2.1 Les TIC comme outils d'intégration

L'un des arguments les plus couramment avancé par la communauté internationale pour montrer l'apport des TIC dans l'atteinte des Objectifs du Millénaire pour le développement consiste à relier les TIC à une prise de pouvoir de la société civile, et surtout des femmes, à travers la prise de la parole. À ce sujet, la professeur et spécialiste des mouvements féministes au School of Continuing and Professional Studies, Sylvia Maier, souligne que :

Rapid advances over the past decade in ICT such as Internet, cellphones and specialized computer software have given women potentially powerful tools with which to capitalize on the opportunities afforded by global economic integration.⁵⁵

Cependant, si la radio communautaire se présente comme un outil efficace pour permettre aux collectivités défavorisées de sortir de leur isolement, elle ne peut, à elle seule, garantir des résultats. L'emploi des autres technologies, notamment Internet, doit aussi être considéré. À ce sujet, Bharat Mehra et Cecilia Merkel, auteurs de l'article *Internet for empowerment of minority and marginalized users*, démontrent que les membres d'une populations marginalisées (autochtones, vivant dans l'extrême pauvreté) développent une meilleure estime d'eux-mêmes lorsqu'ils

⁵⁵ Sylvia Maier, « Women's Empowerment and the Information Society », *MIT Press Journals*, The Massachusetts Institute of Technology, Hiver 2007, vol. 4, no 2, p. 1-2.

utilisent Internet pour rechercher de l'information significative à leurs yeux, notamment en ce qui concerne la santé, la sexualité, les droits, des informations que la radio communautaire ne peut pas toujours fournir. Ainsi, en adaptant la technologie à leurs propres besoins, c'est donc dire en appliquant le concept d'appropriation, Internet peut s'avérer un puissant outil de prise de pouvoir pour les collectivités démunies :

[...] social and personal empowerment comes from the ability to take control of one's life towards positive change to achieve one's goals. Feelings of selfworth gained via the process are sought in the context of promoting Internet use in the lives of disenfranchised individuals. One strategy is to transfer goal-setting, decision-making and choice determining processes into the hands of disadvantaged users in order that they 'fit' internet use into their daily lives in ways that they themselves consider to be meaningful.⁵⁶

En résumé, grâce à un accès accru à des connaissances, accès auquel elles étaient auparavant exclues, mais aussi et surtout, grâce à la prise de la parole sur des enjeux qui les concernent directement, les populations marginalisées peuvent procéder à une réduction de leur isolement et à une certaine prise de pouvoir à travers l'utilisation des TIC.

1.3.2.2 Les TIC comme outils d'éducation

Les TIC permettent d'accélérer la diffusion des informations à un coût réduit, ce qui constitue l'un des fondements essentiels d'une dynamique de développement. Il en va de même pour les connaissances et le savoir-faire, qui, grâce à Internet et à la téléphonie mobile, circulent à une vitesse accrue. Pour les partisans du

⁵⁶ Bharat Mehra et Cecilia Merkel, « The Internet for empowerment of minority and marginalized users », *New Media & Society*, décembre 2004, vol. 6, no 6, pp. 781-802.

développement par les TIC, les technologies s'avèrent être des outils pédagogiques novateurs qui doivent être intégrés dans les écoles des pays sous-développés.

Ainsi, dans certaines institutions scolaires au Honduras, plutôt que d'utiliser les manuels classiques, les cours d'alphabétisation reposent sur l'apprentissage « par intérêt », notamment grâce à l'utilisation des TIC. Selon les premières évaluations de l'UNESCO sur ce type de projet, « l'approche personnalisée renforce l'efficacité du processus d'apprentissage et motive l'apprenant⁵⁷ ».

Par ailleurs, les institutions scolaires et les professeurs peuvent aussi profiter des ressources pédagogiques et informationnelles disponibles par l'intermédiaire des TIC, notamment Internet, et les appliquer à leurs enseignements. Qui plus est, les étudiants, le groupe de la population le plus enclin à utiliser les TIC, peuvent profiter des ressources disponibles en ligne pour acquérir davantage de connaissances, comme le souligne Kamel Touati, professeur à l'Université de Jendouba, en Tunisie :

Les étudiants arabes doivent depuis trop longtemps se contenter de matériel et de revues scientifiques dépassés, qui reflètent l'insuffisance du financement des institutions scolaires. [...] Les documents informatisés ont considérablement atténué les difficultés matérielles et financières de la plupart des établissements d'enseignement supérieur dans le monde arabe.⁵⁸

Enfin, les TIC ouvrent également la porte à l'enseignement à distance. Stéphanie Lucien Lebrun, relate une expérience de formation ouverte à distance menée dans la région du Nord-Pas-de-Calais, en France entre 1999 et 2001 :

⁵⁷ UNESCO, *Apprendre à lire et à écrire à l'aide des TIC*, 28 juin 2006, En ligne, [http://portal.unesco.org/ci/fr/ev.php-URL_ID=22436&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html], page consultée le 8 mai 2010.

⁵⁸ Kamel Touati, « Les technologies de l'information et de la communication : une chance pour le développement du monde arabe », *Géographie, économie et société*, 2008, vol. 10, no 2, p. 14.

Si l'illettrisme ne conduit pas nécessairement à l'exclusion, il en interdit souvent les portes de sortie. Le projet mené à Nord-Pas-de-Calais a prouvé l'intérêt de l'utilisation des TIC avec des publics en situation d'illettrisme. Les principaux apports de cette expérience pour les personnes concernées sont : la valorisation des actes de formation sur des savoirs de base acquis grâce à cette nouvelle approche et surtout, la valorisation des personnes du fait de l'usage des TIC.⁵⁹

En somme, il apparaît que les TIC peuvent contribuer au développement organisationnel et humain en étant utilisées comme des outils d'éducation puisqu'elles permettraient non seulement l'acquisition et le partage de connaissances mais favoriseraient également l'estime de soi des apprenants.

1.3.2.3 Les TIC et le développement organisationnel

L'introduction des TIC au sein d'une organisation, si elle peut en bouleverser momentanément le fonctionnement, contribue néanmoins, à moyen ou à long terme, à améliorer plusieurs de ses facettes. Les arguments en faveur d'un développement organisationnel par les TIC sont de trois ordres : 1) une plus grande circulation de l'information dans toute la hiérarchie organisationnelle et donc, une coordination accrue des activités, 2) une autonomisation des employés, 3) un accroissement de la qualité du service à ses membres ou à ses clients.

Premièrement, l'implantation des TIC dans une institution peut contribuer à améliorer sa coordination interne. En effet, Jean Brilman, auteur de nombreux ouvrages sur la gestion des organisations, affirme que : « les NTIC permettent un accès rapide, transversal, convivial et local de tous les employés à toutes les

⁵⁹ Stéphanie Lucien Lebrun, « Prendre ses distances avec l'illettrisme », *Créatif*, 5 décembre 2004, En ligne, [http://www.creatif-public.net/article.php3?id_article=88], page consultée le 12 juin 2010.

informations utiles pour leurs missions⁶⁰ ». C'est donc dire que l'usage des TIC au sein de l'organisation permet d'améliorer la coordination verticale (entre niveaux) et horizontale (au même niveau) puisque la possibilité accrue de communiquer facilite le fonctionnement de l'ajustement mutuel des membres de l'organisation et, conséquemment, engendre des relations de travail plus interactives et coopératives.

Deuxièmement, les TIC engendrent une plus grande autonomisation des membres d'une organisation. En effet, en favorisant le partage de l'information et la communication verticale, les TIC décloisonnent les services, ce qui a pour effet d'une part, de décentraliser les décisions non stratégiques de l'organisation, et, d'autre part, de réduire le besoin de managers intermédiaires dans leur rôle de récepteurs et de transmetteurs d'informations. Qui plus est, l'introduction d'un réseau informatique au sein d'une organisation aura pour effet d'accroître la confiance des membres les uns envers les autres, puisque l'intervention de chaque collaborateur pourra être tracée et évaluée sur le réseau d'informations partagées de l'organisation.

Enfin, l'introduction des TIC permet une amélioration de l'efficacité d'une organisation et ce sur plusieurs plans. D'une part, les TIC permettent de réduire les délais des communications *internes et externes* grace, notamment, à la téléphonie mobile et à la messagerie instantanée. D'autre part, les TIC permettent une multiplication des contacts avec l'extérieur et une diversification des partenaires (commerciaux ou associatifs), ce qui peut contribuer à améliorer leurs revenus. Enfin, l'introduction des TIC dans une organisation peut avoir d'importants effets *extérieurs* à l'organisation. Une récente étude du Centre de recherches pour le développement international (CRDI) portant sur l'intégration des TIC au Sénégal fournit quelques exemples à cet effet :

⁶⁰ Jean Brilman, *L'entreprise réinventée*, Éditions d'Organisation, mars 1995, p. 217

Les TIC peuvent stimuler la recherche et permettre l'acquisition de nouvelles connaissances qui auront un impact sur toute une communauté. [...] Les TIC [intégrées dans une organisation] peuvent servir de support à la création de réseaux d'échange et d'interaction entre les membres de leur communauté ou avec l'extérieur. [...] Les opérateurs économiques attendent aussi une multiplication des contacts avec l'extérieur, leur offrant ainsi des perspectives de diversification de leurs partenaires économiques.⁶¹

Jusqu'à présent, nous avons défini les termes clés de notre recherche, dressé un bref historique du paradigme du développement par les TIC et décrit les principaux arguments en faveur d'un développement humain et organisationnel par les TIC. Les concepts de l'étude ayant été présentés, nous dresserons maintenant un portrait sommaire du continent, puis du pays qui constituent la zone géographique de notre terrain de recherche : l'Amérique latine et l'Équateur.

1.4 Mise en contexte: l'Amérique latine et l'Équateur

1.4.1 La radio communautaire et les TIC en Amérique latine

Depuis les années 1960, l'Amérique latine abrite pêle-mêle, des radios d'État, privées, commerciales, universitaires, religieuses, syndicales et autochtones, ce qui en fait le continent le plus dynamique et le plus diversifié au monde en matière de radiodiffusion⁶².

Ces dix dernières années, on a remarqué une utilisation accrue de la radio par les groupes de citoyens latino-américains. Certains de ces groupes, tel le Collectif de

⁶¹ Ramata Molo Thioune (dir.), *Technologie de l'information et de la communication pour le développement en Afrique*, CRDI, 2003, vol. 1, no 1, pp. 46-49.

⁶² Pascal Berqué, Evelyne Foy et Bruce Girard, *La Passion radio : vingt-trois expériences de radio participative et communautaire à travers le monde*, Paris, Éditions Syros, 1993, p. 25.

la radio féministe du Pérou, produisent des émissions qui sont diffusées sur les ondes de stations commerciales. D'autres utilisent les *bocinas*, de simples haut-parleurs installés dans des bidonvilles, qui relaient les propos des gens et leur permettent ainsi de prendre la parole⁶³. En Argentine, des milliers de minuscules stations sont apparues, si petites qu'elles échappent aux lois sur les télécommunications. D'autres groupes encore ont adopté des modèles qu'ils qualifient d'éducatifs, mais n'offrent pas d'enseignement classique propre aux écoles radiophoniques; ils misent plutôt sur l'immense potentiel didactique de la participation populaire⁶⁴.

Globalement, il est possible d'affirmer que l'intégration des TIC est plus élevée en Amérique latine que dans les autres régions sous-développées. En effet, l'Amérique latine est l'une des régions qui connaît, depuis les années 2000, le développement le plus rapide d'une communauté Internet. En 2010, on estime à plus de 204 millions le nombre de d'Internautes vivant sur le continent latino-américain et dans les Caraïbes, sur une population totale évaluée à 600 millions⁶⁵ (Internet rejoint donc 34 % de la population). La téléphonie mobile rejoint quant à elle plus de 80 % de la population⁶⁶.

Le profil type de l'Internaute sud-américain est semblable à celui des autres régions du globe. En effet, près de la moitié des utilisateurs d'Internet en Amérique latine sont âgés de moins de 25 ans et ont un diplôme d'études supérieures⁶⁷. De façon générale, Internet est utilisé en Amérique latine à des fins de divertissement et

⁶³ Pascal Berqué, Evelyne Foy et Bruce Girard, *op. cit.*

⁶⁴ *Ibid.*

⁶⁵ Internet World Stats, *Internet Usage Statistics*, 30 juin 2010, En ligne, [<http://www.internetworldstats.com/stats.htm>], page consultée le 9 août 2010.

⁶⁶ Euromonitor International, *Latin America enjoys mobile telephone boom*, 20 mai 2010, En ligne, [<http://blog.euromonitor.com/2010/05/regional-focus-latin-america-enjoys-mobile-telephone-boom.html>], page consultée le 20 décembre 2010.

⁶⁷ Suely Frago et Alberto Efendy Maldonado, « The Internet in Latin America », dans Jeremy Hunsinger, Matthew Allen et Lisbeth Klasturp, *International Handbook of Internet Research*, Springer, 2010, p. 205.

très peu à des fins de transactions commerciales. En effet, en moyenne, seul 12 % de cette population utilise Internet au travail, contre 22 % à la maison⁶⁸.

Cela explique, en partie, le faible taux de contenus en langues espagnole et portugaise disponible sur la Toile. En effet, on estime à seulement 8 % la quantité de contenus en espagnol sur Internet et à 4 % en portugais⁶⁹. Il reste cependant que l'espagnol demeure la troisième langue la plus présente sur le Web, après l'anglais (environ 40 %) et le Chinois (environ 25 %)⁷⁰.

Toutefois, il ne faut pas se méprendre. Si l'implantation des nouvelles technologies en Amérique latine fonctionne si bien, c'est en partie en raison de l'important marché noir qui s'est développé parallèlement à la venue des TIC. En effet, pour une part significative de la population, le marché noir s'avère la seule façon d'acquérir des téléphones cellulaires. Le secteur de l'informatique n'y échappe pas non plus, la plupart des prix des équipements étant constamment en chute libre. C'est ce qui amène Martin R. Hilbert à souligner que les TIC ne peuvent pas, à elles seules, entraîner le développement en Amérique latine :

Poor regions are facing a whole set of problems. Without setting an order, they may be seen as “front-up” issues (e.g., provision of basic services such as water, pharmacy, electricity) and “back-up” issues (e.g., education, criminality, black market). Solutions will have to be found priorly in addressing the front-up issues. [...] ICT may be more useful to address the back-up issues.⁷¹

Ce bref portrait permet tout de même de constater que l'Amérique latine est en pleine croissance en regard à l'acquisition des TIC. Elle constitue, en ce sens, un

⁶⁸ Suely Fragoso et Alberto Efendy Maldonado, *op. cit.* p. 202.

⁶⁹ *Ibid*

⁷⁰ *Ibid.*

⁷¹ Martin R. Hilbert, *Latin America on its path to the digital age: where are we?*, Santiago, Organisation des Nations unies, CEPAL, 2002, p. 64.

terrain de recherche fertile pour notre étude. La présente recherche se concentre toutefois sur un pays, l'Équateur, et sur un média traditionnel : la radio communautaire équatorienne. En misant principalement sur les aspects sociaux de l'implantation des TIC dans ce pays, nous croyons pouvoir cerner les forces et les faiblesses de ce paradigme de développement. Comme le mentionne l'UIT sur son site Internet :

[...] il convient de planifier les efforts à déployer pour préparer les populations vivant dans une économie marginale afin qu'elles soient prêtes à accueillir les TIC. L'une des façons de procéder consiste à instaurer un accès communautaire aux TIC. Cela étant, les TIC ne sont qu'un outil; pour que cet outil soit utilisable, l'accès aux TIC doit s'accompagner d'autres programmes de développement social et économique, dont par exemple, l'enseignement universel, l'acquisition de compétences et la création d'infrastructures.⁷²

1.4.2 L'Équateur en bref

1.4.2.1 Portrait sociodémographique de l'Équateur⁷³

Pour terminer ce chapitre, nous présenterons certains des caractères de notre terrain de recherche : l'Équateur. Plus exactement, nous procéderons à un survol de ses caractéristiques sociodémographiques, économiques et politiques, tout en introduisant des données sur l'état de la radiodiffusion communautaire et des TIC dans ce pays.

⁷² Union internationale des télécommunications, *Les TIC – exemples de réussites*, juin 2010, En ligne, [<http://www.itu.int/net/itunews/issues/2010/05/30-fr.aspx>], page consultée le 3 juillet 2010.

⁷³ À moins qu'elles ne soient spécifiquement associées à une autre référence, les données présentées dans cette section proviennent – dans leur ensemble – du site Internet de la Central Intelligence Agency. Pour plus de détails, voir : Central Intelligence Agency (CIA), « Ecuador », *The World Factbook*, En ligne, [<https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/ec.html>], page consultée le 11 juin 2009.

La République de l'Équateur est entourée par le Pérou au sud et la Colombie au nord. Plus petit pays des Andes, sa superficie est de 283 560 kilomètres carrés. Le nom du pays lui vient de sa position géographique sur la ligne de l'équateur. Le pays est divisé en 24 provinces, incluant les îles Galápagos. Sa capitale, Quito, est située à 2 800 mètres d'altitude au-dessus du niveau de la mer. Sa capitale économique est Guayaquil, ville située sur la côte ouest du pays, où elle abrite l'un des ports maritimes les plus importants d'Amérique du Sud.

La population totale du pays s'élève à 14 800 000 habitants. De ce nombre, 65 % sont Métis, 25 % Amérindiens, 7 % Européens (principalement Espagnols) et 3 % Afro-Équatoriens. En 2010, l'âge moyen de la population était de 23 ans et 95 % de la population était de religion catholique.

Le Programme des Nations unies classe l'Équateur au 80^e rang sur 182 pays selon son indice de développement humain, qui est de 0,81⁷⁴. Les trois données utilisées pour évaluer l'IDH de l'Équateur ont toutes montré d'importantes améliorations au cours des 10 dernières années; aujourd'hui, l'espérance de vie moyenne des Équatoriens est de 76 ans; le taux d'alphabétisation de 92 % et le PIB par habitant de 3 669 dollars américains.

Ces données encourageantes sont cependant relativisées par d'autres informations préoccupantes. Par exemple, la distribution des richesses est toujours largement inégale dans le pays : environ 10 % de la population détient 46 % du revenu national⁷⁵. En 2008, 40 % de la population équatorienne vit toujours sous le seuil de la pauvreté. La population qui réside dans les régions rurales – soit 44 % de la population totale — est la plus affectée. Il importe aussi de mentionner que 21 %

⁷⁴ Université de Sherbrooke, « Équateur, profil statistique », *Perspectives mondes*, 2010, En ligne, [<http://perspective.usherbrooke.ca/bilan/pays/ECU/fr.html>], page consultée le 26 juin 2010.

⁷⁵ Agence belge de développement, « Équateur », 2009, En ligne, [<http://www.btcctb.org/fr/countries/%C3%A9quateur>], page consultée le 26 juin 2010.

de la population équatorienne dite « urbaine » habite dans des bidonvilles⁷⁶. Qui plus est, en 2009, 62 % de la population rurale et 38 % de la population urbaine n'ont toujours pas accès à l'eau potable⁷⁷. Cette situation, bien souvent, engendre des problèmes de santé, particulièrement chez les enfants. En 2009, la mortalité infantile à la naissance a été de l'ordre de 22 décès pour 1000 naissances. Toujours en 2009, l'UNICEF a fait état de retards de croissance importants chez 26 % des enfants équatoriens de 5 ans et moins, principalement en raison d'une malnutrition chronique⁷⁸. Au niveau des ressources en santé, on compte, toujours en 2009, un seul médecin pour 1000 habitants. Enfin, pour ce qui est de l'éducation, même si le taux d'alphabétisme atteint 92 %, des données de l'UNICEF démontrent que moins de la moitié des élèves inscrits à l'école primaire parviennent à accéder à l'école secondaire. De ce nombre, environ 20 % des jeunes âgés de 12 et 17 ans abandonnent l'école pour aller travailler⁷⁹.

1.4.2.2 Portrait économique de l'Équateur⁸⁰

L'économie équatorienne repose principalement sur trois éléments : la culture de la banane, le pétrole et le tourisme. Les productions de canne à sucre, de maïs, de riz, de pomme de terre, de café et de cacao sont également importantes.

⁷⁶ Statistiques mondiales.com, « République de l'Équateur », juin 2010, En ligne, [<http://www.statistiques-mondiales.com/equateur.htm>], page consultée le 20 juillet 2010.

⁷⁷ UNICEF, « L'Équateur : statistiques », 2009, En ligne, [http://www.unicef.org/french/infobycountry/ecuador_statistics.html], page consultée le 21 juin 2010.

⁷⁸ *Ibid.*

⁷⁹ *Ibid.*

⁸⁰ À moins qu'elles ne soient spécifiquement associées à une autre référence, les données présentées dans cette section proviennent – dans leur ensemble – du site Internet de l'Organisation de coopération et de développement économiques.

Pour plus de détails, voir : OCDE, *Perspectives économiques de l'Amérique latine 2010*, En ligne [http://www.oecd.org/infobycountry/0,3380,en_2649_201185_1_70384_119687_1_1,00.html], page consultée le 17 juin 2010.

En effet, l'agriculture, un des secteurs les plus importants, occupe environ 30 % de la population active et génère 10 % du PIB. Si le pays connaît aujourd'hui une croissance économique relative, il n'en a pas toujours été ainsi.

À la fin des années 80, la diminution des prix et des exportations de pétrole sur le marché international, combiné à un séisme aux effets dévastateurs pour les infrastructures pétrolières marque l'entrée du pays dans une crise économique que les gouvernements successifs auront ensuite du mal à contrôler. La dette extérieure augmentant, en 1983, l'Équateur est encouragé par le FMI à suivre un plan d'ajustement structurel. Au cours de la décennie suivante, les dévaluations successives de la monnaie nationale, le sucre, ne permettront pas de redresser la barre de l'économie. À la fin 1999, 25 000 sucres valent 1 dollar américain. Face à cette crise bancaire et monétaire, le gouvernement de Jamil Mahuad, président de 1998 à 2000, décide de remplacer le sucre par le dollar américain. La dollarisation devient effective à partir de février 2000. Pour la Banque centrale d'Équateur, cette opération devait permettre de stabiliser les prix, mais les premiers mois de dollarisation montrent tout le contraire alors qu'en juin 2000, le taux d'inflation dépassait les 100 %. La dollarisation a cependant favorisé les importations puisque l'Équateur possède maintenant une monnaie forte. À l'inverse toutefois, les produits d'exportations ont été les objets d'une forte crise, ayant perdu leur compétitivité sur le plan international. Néanmoins, entre 2002 et 2006, l'économie équatorienne a connu une croissance de 5,5 %.

Les effets de la crise économique en général et de la dollarisation en particulier se sont traduits par un phénomène croissant d'émigration de populations équatoriennes vers les États-Unis, l'Espagne et l'Italie. Si bien qu'aujourd'hui les revenus de la migration sont devenus la seconde source de capitaux étrangers, après le pétrole. L'exode rural est un phénomène social caractéristique de l'Équateur.

Enfin, mentionnons que la dette extérieure du pays s'élève à 14 milliards de dollars américains.

L'économie de l'Équateur doit encore faire face à nombre de défis. Plusieurs secteurs souffrent d'un manque de compétitivité, et attendent avec impatience l'arrivée de réformes, en particulier le secteur électrique.

Un document produit par Exportation et Développement Canada datant de juillet 2010, et dressant un portrait de la situation économique du pays, explique notamment que : « Les perspectives de l'Équateur sont inquiétantes. Le recul des cours du pétrole et le tassement de la demande extérieure réduiront les sources de devises (USD) du pays et les revenus du secteur public. Nous prévoyons que le pays devra abandonner la dollarisation d'ici 24 mois⁸¹ ».

1.4.2.3 Évolution politique de l'Équateur⁸²

L'histoire politique de l'Équateur est une histoire pour le moins mouvementée. Ancienne colonie d'Espagne, le pays obtient son indépendance en 1830 sous le nom de République de l'Équateur. Le premier président est le général Juan José Flores, héros de la guerre d'indépendance, qui ouvre la voie à l'instabilité politique chronique de l'Équateur en imposant sa dictature. En effet, entre 1830 et 1948, l'Équateur connaît plus de 62 gouvernements successifs, de types présidentiels, militaires ou dictatoriaux. Le pouvoir est divisé entre les partis conservateurs et les partis libéraux représentant la bourgeoisie créole.

⁸¹ Exportation et développement Canada, *Équateur : aperçu du pays*, juillet 2010, En ligne, [www.edc.ca/french/docs/gecuador_f.pdf], page consultée le 29 juillet 2010.

⁸² À moins qu'elles ne soient spécifiquement associées à une autre référence, les données présentées dans cette section proviennent – dans leur ensemble – du site Internet du Gouvernement de l'Équateur. Pour plus de détails, voir : Gouvernement de l'Équateur, *Presidencia de la República del Ecuador*, En ligne, [<http://www.presidencia.gov.ec/>], page consultée le 30 mai 2009.

La fin de la Seconde Guerre mondiale coïncide avec le déclin de l'influence libérale. Ainsi, le président libéral Carlos Alberto Arroyo del Río est démis de ses fonctions par un coup d'État en 1944, et remplacé par le populiste José María Velasco Ibarra, une des figures emblématiques du pouvoir équatorien (pour avoir brigué 5 mandats à la tête du pays, soit de 1934 à 1935; de 1944 à 1946; de 1952 à 1956; de 1960 à 1961 et de 1968 à 1972). Sous sa tutelle, l'Équateur oriente désormais sa politique vers une coopération avec les autres États du continent et, en 1948, il devient l'un des membres signataires de la charte de l'Organisation des États américains (OEA). Velasco Ibarra est aussi à l'origine de la construction d'innombrables infrastructures dans le pays, notamment le réseau autoroutier, plusieurs aéroports, des canaux d'irrigation, des ponts, de nombreuses écoles (dont l'École Polytechnique Nationale de Quito) et des hôpitaux.

Depuis le dernier mandat de Velasco Ibarra (en 1972), de nombreux présidents se sont succédés et les défections des membres du Congrès national sont devenues chose courante. En effet, même si l'Équateur est devenu officiellement « démocratique »⁸³ en 1979 — date qui marque la fin de la dictature militaire — la région demeure, depuis les 40 dernières années, aux prises avec une instabilité politique, qui n'est pas sans influencer la mise en oeuvre des politiques de développement ainsi que l'économie de tout le pays. Le tableau 1.1 dresse la liste des présidents de l'Équateur et la durée de leur mandat depuis 1968.

⁸³ Le système politique de l'Équateur est relativement simple. Le pays est dirigé par le Président, qui est chef d'État et chef du gouvernement et qui détient le pouvoir exécutif. Le Président est élu lors d'élections libres qui se font au suffrage universel. En Équateur, le vote est obligatoire pour les personnes entre 18 et 65 ans. Le pouvoir législatif est détenu par le Congrès national. Ce dernier est composé de 124 membres élus au niveau provincial tous les quatre ans. Enfin, le pouvoir judiciaire est indépendant des autres pouvoirs et est assumé par la Cour suprême de justice. Le Président de la Cour suprême informe annuellement le Congrès national de ses travaux.

Tableau 1.1
Présidents de l'Équateur depuis 1968

Président	Mandat	Remarque
José Velasco Ibarra	1968-1972	Renversé par un coup d'État de Rodríguez Lara et exilé à Buenos Aires, en Argentine
Guillermo Rodríguez Lara	1972-1976	Dictateur évincé par l'armée en 1976
Alfredo Poveda	1976-1979	Non-élu : vice président de Lara
Jaime Roldos	1979-1981	Mort dans un crash aérien en 1981
Osvaldo Hurtado	1981-1984	Non élu : vice-président de Roldos
Leon Febres Cordero	1984-1988	Kidnappé et maltraité par l'armée en 1987
Rodrigo Borja Cevallos	1988-1992	Mandat achevé
Sixto Durán Ballén	1992-1996	Mandat achevé
Abdalá Bucaram	1996-1997	Évincé après 6 mois pour cause de «folie»
Rosalía Arteaga	1997	Présidente par intérim pendant 3 jours
Fabian Alarcon	1997-1998	Élu Président par intérim par le Congrès
Jamil Mahuad	1998-2000	Évincé par la foule le 21 janvier 2000
Gustavo Noboa	2000-2002	Non élu : vice-président de Mahuad
Lucio Gutierrez	2002-2005	Évincé par la foule le 20 avril 2005
Alfredo Palacio	2005-2006	Non élu : vice-président de Gutierrez
Rafael Correa	2006 - ...	Second mandat consécutif en cours...

Depuis 1983, année de la première crise de la dette en Équateur, le Fonds monétaire international a une influence importante sur l'élaboration de la politique économique du pays. Ainsi, même si les gouvernements changent fréquemment, les politiques économiques elles, n'évoluent que de manière limitée, frustrant l'électorat, et accentuant le climat d'instabilité politique. L'impopularité des politiques économiques a été à deux reprises, soit en 2000 puis en 2005, la cause du renversement populaire de deux présidents élus.

Cette conjoncture nous permet de supposer que les politiques de développement du pays n'ont que rarement bénéficié d'une coordination et d'une continuité sur le long terme. La précarité politique serait donc l'une des principales raisons expliquant la pauvreté du pays.

Les dernières élections générales en Équateur remontent au 26 avril 2009 alors que Rafael Correa, économiste de gauche, remporte un deuxième mandat avec 54 % des voix. Son parti, l'Alliance nationale, est composé de politiciens regroupant un vaste éventail d'idéologies.

Correa se définit comme un humaniste et chrétien de gauche. Partisan d'une politique souverainiste et d'intégration régionale, il est opposé à la dollarisation et au Traité de Libre échange avec les États-Unis. Il soutient également une plus grande participation de l'État en ce qui concerne l'exploitation du pétrole et la gestion des ressources pétrolières, ainsi qu'une renégociation de la dette extérieure. Ces caractéristiques ont amené de nombreux journalistes et même des membres de la famille de Correa à le comparer au Président du Venezuela Hugo Chávez⁸⁴.

Parmi les faits marquants du mandat de Correa, on retiendra l'adoption d'une toute nouvelle Constitution, en septembre 2008, laquelle renforce les pouvoirs présidentiels, en particulier en ce qui concerne l'économie⁸⁵. Il sied également de mentionner sa volonté de renégocier la dette équatorienne. En effet, en décembre 2008, alors que son pays est en situation de défaut de paiement, il déclare que les dettes de l'Équateur sont illégitimes puisqu'elles ont été contractées par d'anciens

⁸⁴ El Universo, « Fabricio Correa reitera que Chávez gobierna en Ecuador, y no su hermano », *El Universo*, Guayaquil, Équateur, 18 août 2010, p. 3.

⁸⁵ Maye Primera, « La nueva Constitución de Ecuador refuerza los poderes de Correa », *El País*, 26 juillet 2008, En ligne, [http://www.elpais.com/articulo/internacional/nueva/Constitucion/Ecuador/refuerza/poderes/Correa/elpepiint/20080726elpepiint_5/Tes], page consultée le 6 mai 2009.

régimes « corrompus et despotiques »⁸⁶. Enfin, on soulignera son attribution au secteur de la santé d'un budget de 1 300 millions de dollars américains, ce qui représente une augmentation de 200 % par rapport aux années précédentes⁸⁷.

Malgré ces mesures, l'incertitude sur le plan politique persiste toujours dans la foulée des nouvelles obligations du gouvernement aux termes de la récente Constitution. Il va sans dire que l'instabilité politique qui marque l'histoire de l'Équateur est en lien avec la pauvreté du pays et le sous-financement de ses organismes sociaux. Les dernières données de l'OCDE démontrent qu'entre 2007 et 2009, l'Équateur a bénéficié d'une aide publique au développement s'élevant à plus de 610 millions de dollars américains, dont les principaux créanciers étaient l'Espagne et les États-Unis. De cette aide, 30 % a été redistribuée aux secteurs sociaux (santé, éducation et organismes communautaires), alors que le reste a été alloué aux secteurs de la production, à des infrastructures et à des actions reliées au remboursement de la dette extérieure du pays⁸⁸.

1.4.2.4 La radiodiffusion communautaire et les TIC en Équateur

En Équateur, la radio communautaire n'est pas officiellement reconnue jusqu'en 1996, la plupart des radios communautaires ayant reçu jusque-là des licences de stations à vocations commerciale ou culturelle. C'est la loi de 1996 qui, finalement, reconnaît la place de la radio communautaire au sein du paysage radiophonique équatorien. Mais cette loi impose aussi une limitation de la puissance utilisable des émetteurs — 500 watts par antenne — et une autorisation préalable de

⁸⁶ Renaud Vivien, « L'annulation de la dette du Tiers-monde », *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 2010, vol. 2, no 1, pp. 5-75.

⁸⁷ Agence belge de développement, *op. cit.*

⁸⁸ OCDE, *Analyses de l'aide – combien d'aide est livrée, où et selon quel objectif?*, octobre 2010, En ligne, [www.oecd.org/cad/stats/analyses], page consultée le 19 février 2011.

l'armée, afin de s'assurer que les ondes radios ne dépassent pas les frontières et n'entravent donc pas la sécurité nationale⁸⁹. Tout comme au Brésil, les radios communautaires ne peuvent pas non plus se livrer à des activités commerciales.

Prenant appui sur l'ancienne Constitution de l'Équateur, la Coordinadora de Radios Populares y Educativas del Ecuador (CORAPE) a lancé au cours des années 1990 une campagne visant à obtenir le retrait de l'autorisation préalable de l'armée, mais la limitation de la puissance des émetteurs et l'interdiction des activités commerciales demeurent en vigueur. Les démarches de CORAPE ont porté fruits, si bien qu'en 2008, plusieurs dizaines de stations de radio communautaires étaient autorisées à émettre en ondes grâce à la nouvelle législation⁹⁰. Au niveau de l'effectif, on compte, en 2008, 392 stations de radio AM et 35 radios FM sur le sol équatorien⁹¹.

Pour ce qui est de l'accès aux TIC, l'Équateur, à l'instar des autres pays d'Amérique latine, laisse transparaître des inégalités. En effet, alors qu'on estime en 2008, à 11 millions le nombre de téléphones cellulaires sur une population de 13 millions d'habitants, Internet, ne rejoint que 1,3 million d'utilisateurs en 2009⁹².

1.5 Formulation de la question de recherche et de l'hypothèse

Notre recherche vise à démontrer que les impacts des TIC sur le développement organisationnel et humain peuvent être concrets à l'échelle locale, à condition de miser sur les usages qu'elles génèrent et non seulement sur leur

⁸⁹ Association mondiale des radiodiffuseurs communautaires, *Programa de Legislaciones y Derechos*, 2008, En ligne, [<http://legislaciones.item.org.uy/index?q=index&page=4>], page consultée le 1 mai 2009.

⁹⁰ *Ibid.*

⁹¹ CIA, *The World Factbook*, *op. cit.*

⁹² *Ibid.*

acquisition. Notre question de recherche se pose donc en ces termes : comment le « mélange technologique » ou l'intégration des technologies de l'information et de la communication dans cinq stations de radio communautaires étudiées en Équateur, participe-t-il au développement organisationnel ou « interne » de ces stations et, dans une moindre mesure, à l'externe, au développement humain des collectivités démunies proches de celles-ci et ce, dans trois domaines : la qualité et la diversité de l'information, la participation citoyenne et l'élaboration de nouveaux projets de développement?

Notre hypothèse est que le « mélange technologique » fondé sur l'intégration des TIC, plus précisément d'Internet et de la téléphonie mobile, dans cinq stations communautaires équatoriennes, peut favoriser une appropriation graduelle des technologies à la fois par les employés des stations de radio, de même, dans une moindre mesure, que par les collectivités locales qui gravitent autour de ces stations et en ce sens, peut constituer un outil significatif de développement. Concrètement, nous croyons que l'intégration des TIC dans les radios étudiées aura pour effet : 1) de favoriser l'accès à l'information des employés et des collectivités qui écoutent ces stations, 2) de motiver la participation citoyenne et 3) d'entraîner la création de nouveaux projets de développement pour les communautés où sont implantées ces stations de radio.

Ainsi, le présent travail de recherche se fonde sur une approche nouvelle : celle du *technology blending*, ou « mélange technologique », un concept inspiré de Bhalla et James et de leur ouvrage *Integrating New Technologies with Traditional Economic Activities in Developing Countries*⁹³. En effet, selon ces auteurs, intégrer une nouvelle technologie, par exemple les TIC, à un média déjà existant, par exemple

⁹³ A. S. Bhalla et D. D. James, « Integrating New Technologies with Traditional Economic Activities in Developing Countries : An Evaluative Look at Technology Blending », *The Journal of developing areas*, Western Illinois University Press, 1991, vol. 25, no 4, pp. 477-496.

la radio communautaire, permet d'en faciliter l'adoption, puis l'appropriation par les populations défavorisées. Notre recherche, prenant donc principalement en compte les aspects sociaux de ce type de développement — que sont « l'adoption », « l'appropriation » et « les usages » des TIC — permettra de faire ressortir les effets réels de l'implantation des technologies au sein des stations de radio étudiées et, le cas échéant, d'identifier les forces et faiblesses de ce modèle de développement.

Trois raisons ont motivé notre choix des radios communautaires à titre de média traditionnel, jouant le rôle « d'intermédiaire » entre les TIC et les populations. Tout d'abord, au point de vue des coûts, la radio offre des avantages incomparables. La radio est la technique de communication la moins chère qui soit. « Partout dans le monde elle est le moyen privilégié de dissémination de l'information parce que le coût des appareils de réception est minime⁹⁴ ».

Ensuite, la radio communautaire se pose comme un agent de changement social, en inscrivant dans sa programmation des objectifs de communication qui répondent aux besoins spécifiques des diverses communautés desservies. Par ailleurs, Marcello Solervicens, président de l'Association mondiale des radiodiffuseurs communautaires (AMARC), résume parfaitement la flexibilité de ce type de média selon les hémisphères où il est implanté:

Au Nord, la radio communautaire est un agent de développement de la nouveauté culturelle et explore l'interdit, les sources des changements culturels et sociaux et s'adresse aux exclus du discours public, aux pauvres et aux marginalisés. Au Sud, la radio communautaire permet le maintien de la diversité culturelle et de la propriété intellectuelle locale (produits traditionnels) et la diffusion d'informations destinées aux femmes sur des thèmes tabous tels que la violence physique ou psychologique.⁹⁵

⁹⁴ Marcello Solervicens, « Les défis des radios communautaires dans le monde », dans Isabelle Gusse, *Diversité et Indépendance des médias*, Montréal, Presses de l'Université de Montréal, 2006, p. 176.

⁹⁵ *Ibid.*, p. 180.

En ce qui a trait aux contenus, Solervicens rappelle que la radio communautaire « s'affranchit de la dictature des cotes d'écoute et de l'objectif étatique de la radio publique, ce qui lui permet d'aborder des problématiques relatives aux enjeux de la communauté et l'élaboration de solutions⁹⁶ ».

Enfin, les radios communautaires tentent de mettre de l'avant une approche communicationnelle alternative, qui vise à développer la pensée critique de l'auditeur. Toujours selon Marcello Solervicens, la radio communautaire est l'un des rares médias à reconnaître que l'objectivité journalistique est impossible à atteindre, et ainsi, à permettre au journaliste d'exprimer ses opinions, tout en l'obligeant à assumer la responsabilité de prendre position. Cette façon de faire soutient la formation à la citoyenneté, une caractéristique essentielle au développement d'une société⁹⁷.

Dans ce chapitre, nous avons défini les termes clés de notre étude; justifié notre choix de l'approche sociologique du développement; dressé un bref historique du paradigme du développement par les TIC; effectué un survol des conditions sociodémographiques, économiques et politiques de notre terrain de recherche : l'Équateur et posé les termes de notre problématique de recherche. Le cadre contextuel et la problématique de notre étude ayant été établis, dans le prochain chapitre, nous présenterons nos assises théoriques et effectuerons une brève revue de littérature des ouvrages scientifiques en lien avec notre objet d'étude.

⁹⁶ Marcello Solervicens, *op. cit.*

⁹⁷ *Ibid.*

CHAPITRE II

CADRE THÉORIQUE

Dans ce chapitre, nous présenterons les trois approches théoriques sur lesquelles se fonde notre recherche, soient: les théories du changement planifié et du changement situé, la théorie de l'intégration numérique et la théorie du *technology blending* ou « mélange technologique ». Nous veillerons ensuite à présenter une brève revue de la littérature scientifique existante directement en lien avec notre objet d'étude et préciserons ce qui distingue notre étude de celles menées précédemment sur le même sujet.

2.1 Trois approches théoriques du développement et leurs auteurs

Dans cette section, trois approches théoriques du développement seront présentées. Alors que la première concerne davantage le développement organisationnel et le processus d'introduction et de gestion d'un changement dans une organisation, les deux autres théories concernent proposent des moyens efficaces pour implanter des TIC dans une collectivité, le tout, dans une perspective de développement humain.

2.1.1 La théorie du changement planifié selon Collerette et Delisle et la théorie du changement situé selon Suchman

L'importance des changements dans les organisations au cours des 40 dernières années a amené de nombreux auteurs à s'intéresser au phénomène. La perspective qui se dégage généralement de ces écrits est positive : le changement organisationnel est non seulement possible, mais il est également porteur de belles occasions d'apprentissage pour ceux qui le vivent dans des organisations qui se soucient de faire participer les membres de leur personnel afin que ces derniers s'approprient ce changement. À l'opposé, nombreux sont les rapports sur les processus de réingénierie tentés dans de grandes entreprises américaines et européennes au cours des dernières années qui critiquent le changement organisationnel. Ces derniers rapportent un taux d'échec atteignant 70 à 80 % lorsque le changement est caractérisé par une mauvaise préparation, par un style de gestion inappropriée ou par le peu de souci accordé à l'impact de ces opérations sur le personnel⁹⁸.

Suivant cette idée, Pierre Collerette, professeur au Département d'administration de l'Université du Québec en Outaouais et Gilles Delisle, membre de l'Ordre des psychologues du Québec, dans leur ouvrage *Le changement planifié*, soutiennent que, dans le domaine du développement organisationnel, si l'on veut amoindrir les effets de la résistance individuelle face à l'introduction d'un changement, il faut apprendre à gérer l'incertitude et à apprivoiser l'instabilité⁹⁹. Cette pratique est rendue possible grâce à une approche qu'ils nomment : « le changement planifié ».

⁹⁸ Diane Bernier et Claude Larivière, « Savoir et savoir-faire négligés : quand l'impact du changement confirme le paradoxe », dans Alain Rondeau, *Changement organisationnel*, Presses Inter Universitaires, 1998, p. 31.

⁹⁹ Pierre Collerette et Gilles Delisle, *Le changement planifié*, Montréal, L'Agence d'Arc Ltée Inc, 1982, 213 p.

Le processus préconisé par les tenants de cette approche repose sur l'utilisation d'une démarche de planification qui se divise en quatre phases. 1) La *phase de diagnostic* identifie et décrit la situation insatisfaisante qui doit être changée. Elle décrit aussi la situation désirée, les sources qui peuvent appuyer le changement, les mécanismes à employer et dresse une liste des résistances à affronter. 2) La *phase de planification* définit les objectifs du changement et détermine des moyens d'action. Elle se conclut généralement par l'élaboration d'un plan comprenant des échéanciers et situant les rôles de chacun. 3) La *phase d'exécution* assure les suivis dans l'implantation du changement. 4) Enfin, la *phase d'évaluation* procède à une analyse et à une évaluation de la situation. Pour Colletette et Delisle, l'application de ces phases peut aider à prévenir et à contrôler l'incertitude.

Néanmoins, depuis sa première formulation au détour des années 1980, la théorie du changement planifié a fait l'objet de nombreuses critiques, notamment parce qu'elle ne correspondrait pas à la réalité. Parmi les critiques les plus sérieuses, on retiendra celle des tenants de la théorie du *changement situé*, dont Lucy Suchman, professeure en anthropologie des sciences et de la technologie à l'Université de Lancaster, en Angleterre, qui affirme que le modèle dit « planifié » est trop rigide :

Selon le modèle planifié, le moteur de toute action est un plan échafaudé en dehors de toutes considérations circonstanciellles. [...] Le plan, qui se résume à un ensemble détaillé d'instructions visant la réalisation d'un but donné, détermine précisément le cours de l'action. Si un élément imprévu apparaît en cours de route, le plan est modifié et l'action ajustée en conséquence; en aucun cas, l'action ne peut être réalisée sans que le plan ait été préalablement corrigé.¹⁰⁰

¹⁰⁰ Lucy Suchman, *Human-Machine Reconfigurations : Plans and situated actions*, New York, Cambridge University Press, 2007, p. 37, citée dans Céline Boffo, « Changement continu et situé : théorie et implications pratiques », *Cahier de recherche*, Centre d'études en transformation des organisations, HEC Montréal, juin 2003, En ligne, [web.hec.ca/sites/ceto/fichiers/03_01.pdf], page consultée le 21 février 2011.

Ainsi, développée en réponse à la théorie du changement planifié, l'approche du *changement situé* considère que toute action, même planifiée, est réalisée dans le cadre de circonstances réelles et concrètes (matérielles et sociales) et ne peut en être dissociée. « L'action du changement » est donc perçue comme un processus qui doit être ajusté en cours de route, au fur et à mesure que se présentent des événements, de façon à demeurer cohérente¹⁰¹. La métaphore qu'utilise Suchman (1987) pour mettre en lumière la différence entre une approche planifiée et une approche situationnelle de l'action humaine est celle de la navigation :

[...] the European navigator begins with a plan – a course – which he has charted according to certain universal principles, and he carries out his voyage by relating his every move to that plan. His effort throughout his voyage is directed to remaining « on course ». [...] The Trukese navigator begins with an objective rather than a plan. He sets off toward the objective and responds to conditions as they arise in an *ad hoc* fashion. He utilizes the information provided by the wind, the waves, the tide and current, the fauna, the stars, the clouds, the sound of the water on the side of the boat, and he steers accordingly. His effort is directed to doing whatever is necessary to reach the objective.¹⁰²

En matière de changement organisationnel comme en matière de navigation, le commun des mortels aura tendance à penser comme les Européens, c'est-à-dire à faire l'ébauche d'un plan sur la base de grands principes auxquels nous relierons ensuite nos actions. Cependant, lorsqu'on examine comment le changement se fait dans la pratique, il semble qu'il ressemble davantage au voyage des Trukeses, c'est-à-dire que le changement s'ajuste au fait au fur et à mesure que des événements du quotidien émergent.

Afin de fournir un exemple, soulignons l'un des seuls textes à faire explicitement référence à l'approche situationnelle : *Improvising Organizational*

¹⁰¹ Lucy Suchman, *op. cit.*

¹⁰² *Ibid.*, p. 347

Transformation over Time: A Situated Change Perspective, réalisé par Wanda J. Orlikowski, professeure en communication et technologies à l'Université de Cambridge, dans le Massachussets. Dans son article, l'auteur décrit l'implantation d'un système de suivis d'incidents dans le département de support à la clientèle d'une compagnie X. Brièvement, les résultats de l'étude montrent comment les pratiques quotidiennes des utilisateurs, pour s'approprier le système et l'adapter à leurs besoins, ont progressivement transformé considérablement l'entreprise, au point où elles ont dépassé les attentes initiales des décideurs¹⁰³.

L'étude de Orlikowski montre que dans la pratique, trois types de changements peuvent survenir au sein d'une organisation : des changements *anticipés*, des changements *émergents* et des changements *opportunistes*¹⁰⁴. Selon cette auteure, les changements commencent tout d'abord par la mise en route de changements anticipés (c'est-à-dire de changement planifiés) puis, émergent des changements imprévus qui viennent modifier les résultats des changements anticipés et créer de nouvelles conditions; en réaction à ces nouvelles conditions, des changements opportunistes sont délibérément introduits pour en tirer profit.

Orlikowski propose donc un modèle « improvisationnel » du changement, lequel suggère que l'organisation est en fait une « trajectoire » au sein de laquelle se succèdent des cycles de changements anticipés, émergents et opportunistes avec lesquels les acteurs du milieu doivent composer¹⁰⁵.

L'approche du changement « improvisationnel » rejoint par ailleurs la thèse de Réal Jacob, professeur à l'Université du Québec à Trois-Rivières, qui dans son article *L'autoroute de l'information, la transformation des organisations et la*

¹⁰³ W. J. Orlikowski, « Improvising organizational transformation over time: A situated change perspective », *Information Systems Research*, 1996, vol. 7, no 1, p. 63-92.

¹⁰⁴ *Ibid.*

¹⁰⁵ *Ibid.*

personne au travail : la nécessaire réconciliation des paradigmes technocentrique et anthropocentrique, défend l'idée selon laquelle, dans un contexte de « changement permanent », les organisations doivent savoir faire preuve d'ouverture, non seulement sur le plan organisationnel, mais aussi sur le plan social, afin d'assurer la réussite de leurs projets de transformation auprès de leurs employés¹⁰⁶.

Jacob associe les échecs de l'implantation des NTIC au sein d'organisations à plusieurs facteurs, notamment 1) le manque de partage des raisons du changement technologique avec les personnes touchées par celui-ci, 2) la fixation des décideurs sur les faisabilités financières et techniques au détriment des faisabilités organisationnelles et sociales, 3) le manque de flexibilité de la part des experts en ressources humaines dès le démarrage du projet d'implantation des NTIC.

En lien avec notre recherche, l'auteur affirme que la transformation des organisations au moyen de nouvelles technologies de l'information et des communications passe d'abord et avant tout par la capacité d'intégrer, dans une perspective décisionnelle, les paradigmes « technocentrique et anthropocentrique¹⁰⁷ ». Pour ce faire, Jacob soutient que la transformation organisationnelle au moyen des NTIC exige une ouverture à des systèmes de représentation (de nouvelles manières de penser) de la part des principaux acteurs en présence, en matière de gestion du changement technologique¹⁰⁸.

En guise de conclusion à cette première présentation théorique, rappelons brièvement les raisons pour lesquelles le *changement situé* présente un intérêt pour notre recherche. Premièrement, cette approche nous amène à nous intéresser au

¹⁰⁶ Réal Jacob, « L'autoroute de l'information, la transformation des organisations et la personne au travail : la nécessaire réconciliation des paradigmes technocentriques et antropocentriques », dans Alain Rondeau, *Changement organisationnel*, Québec, Presses Inter Universitaires, 1998, p. 178

¹⁰⁷ *Ibid.*

¹⁰⁸ *Ibid.*

contexte du changement apporté par l'implantation des TIC dans les radios communautaires, plutôt qu'aux programmes abstraits de changement. Deuxièmement, elle nous encourage à s'intéresser aux acteurs du quotidien des radios communautaires (employés et bénévoles) plutôt qu'aux concepteurs du changement (équipes d'implantation). Enfin, elle permet d'apporter un éclairage original sur les raisons pour lesquelles un programme de changements ne se déroule pas toujours tel que planifié, et ce, en allant au delà de l'argument classique de la résistance aux changements de la part des membres ou des employés.

2.1.2 La théorie de l'intégration numérique et son concept d'appropriation selon Kiyindou

Dans *Réduire le fossé numérique Nord-Sud : quels enjeux?*, Alain Kiyindou, chef du Département d'information et de communication de l'Institut Universitaire de Technologies de Strasbourg, note, après avoir observé plusieurs « acteurs du développement » sur le terrain (ONG, entreprises, gouvernements), qu'il existe trois types de comportements des pays développés vis-à-vis des pays du Sud lorsqu'il s'agit d'y implanter de nouveaux projets de développement par les TIC : *l'assimilation, l'insertion et l'intégration numérique*.¹⁰⁹ Dans le premier cas, les pays du Nord sont guidés par le souci d'implanter la technologie rapidement sans réellement se préoccuper des méthodes des utilisateurs des pays sous-développés. Dans le deuxième cas, l'implantation des TIC se fait de manière plus sensible aux conditions d'accueil des technologies dans un contexte nouveau. Enfin *l'intégration numérique* suppose que les pays bailleurs de fonds adoptent une démarche qui ne consiste pas à greffer les nouvelles technologies dans un pays sous-développé mais

¹⁰⁹ Alain Kiyindou, « La place des savoirs africains sur Internet ou penser "la fracture numérique" par le contenu », dans *Réduire le fossé numérique Nord-Sud : quels enjeux?*, Netsuds, 2004, vol. 2, p. 52.

plutôt à ce que les nouveaux outils soient complètement en accord avec les capacités et les besoins de ce pays. Or, Alain Kiyindou démontre, à travers de nombreux exemples, que dans la majorité des initiatives de développement par les TIC entreprises depuis le XX^e siècle, c'est la première approche, celle de l'*assimilation*, qui a été privilégiée.

L'étude de Kiyindou est intéressante, puisqu'elle permet d'expliquer les nombreux échecs du développement par les TIC, qui peuvent être attribuables à des incompréhensions nées de situations de mauvaise communication. En effet, selon lui, sans une campagne d'explications adaptée, les technologies risquent d'apparaître aux yeux des populations éloignées ou peu sensibles à ces outils, comme des objets inutiles, encombrants, voire dangereux. À titre comparatif, Alain Kiyindou évoque les échecs de certaines campagnes de vaccination contre le paludisme en Afrique : face au manque d'informations dont souffraient les populations locales, un paysan avait déclaré : « On nous prend pour des malades alors que mes amis, ma famille et moi nous nous sentons bien¹¹⁰. » D'après Kiyindou, « ces réticences sont l'aboutissement d'un certain nombre de conflits antérieurs, de promesses non tenues et de projets mal ficelés menés par les pays du Nord et dans lesquels les populations défavorisées se sont investies sans pour autant améliorer leurs conditions de vie¹¹¹ ».

Par ailleurs, il est intéressant de constater que des études réalisées par Serge Proulx, professeur à l'École des médias de l'Université du Québec à Montréal, et Marie-Blanche Tahon, professeure en sciences sociales à l'Université d'Ottawa, abondent dans le même sens. Réalisées sur un échantillon de professionnels de l'éducation nord-américains, ces études montrent que de nombreux enseignants, faute de formation, ont développé un rapport mêlé de fascination et d'épouvante envers les ordinateurs. Il en résulte non seulement des modes d'utilisation qui témoignent d'une

¹¹⁰ Alain Kiyindou, *loc. cit.*, p. 59.

¹¹¹ *Ibid.*

méconnaissance du fonctionnement de l'ordinateur, mais aussi un ensemble de croyances — généralement fausses — sur la technique, qu'ils transmettent ensuite dans leur enseignement ¹¹².

Ces études démontrent qu'il existe non seulement une fracture quant à *l'accès* aux TIC, mais également quand aux *usages* des TIC, faute de connaissances suffisantes pour pouvoir les utiliser à leur plein potentiel.

Enfin, Kiyindou identifie un troisième type de fracture pour expliquer le peu d'avancées réalisées dans le domaine du développement par les TIC au détour des années 1990 : la fracture par *le contenu*. Selon lui, il existe sur Internet une sous-représentation des contenus provenant des pays du Sud aussi bien sur le plan quantitatif que qualitatif. Ainsi, les faibles usages d'Internet dans les pays africains par exemple, peuvent être expliqués par *la loi du mort kilométrique*, laquelle soutient que les individus s'intéressent davantage aux informations locales, qui les concernent de près, et que plus l'information est géographiquement éloignée du pays, plus le nombre de morts doit être élevé pour qu'on soit tenté d'y prêter attention ¹¹³. Selon Kiyindou, si l'on veut réduire la fracture numérique, il faut donc accorder une place importante à la production des contenus, en plus de concentrer ses efforts sur les formations aux usagers, car l'accès aux technologies, même s'il demeure prioritaire, ne peut à lui seul garantir le développement humain ¹¹⁴.

L'ouvrage de Kiyindou se révèle intéressant pour notre recherche puisqu'il nous permettra, en cours d'enquête, d'accorder une attention particulière aux trois types de fractures numériques (par l'accès, par l'usage et par le contenu) et

¹¹² Serge Proulx et Marie-Blanche Tahon, « La machine infernale : l'expression des peurs chez des usagers de micro-informatique », dans *Technologies de l'information et société*, Montréal, printemps 1999, vol. 1, no 3, pp. 71-92.

¹¹³ Alain Kiyindou, *loc. cit.*, p. 61.

¹¹⁴ *Ibid.*

d'identifier si leur présence influe sur le développement des organisations (radios communautaires étudiées) de même que sur les collectivités entourant ces stations.

2.1.3 Le « mélange technologique » selon Bhalla et James et la théorie des intermédiaires communautaires de Girard

Dans cette section, nous abordons l'approche théorique « la plus importante » : celle sur laquelle repose notre recherche. Dans *Integrating New Technologies with Traditional Economic Activities in Developing Countries : An Evaluative Look at Technology Blending*¹¹⁵, Ajit S. Bhalla et Dilmus D. James proposent de réduire le choc que peut constituer l'intégration des nouvelles technologies dans les milieux sous-développés en combinant les nouvelles technologies avec les moyens traditionnels de production. Cette approche progressive se nomme *technology blending* ou « mélange technologique » et se définit comme suit :

Technology blending can be defined as the constructive integration of emerging technologies with traditional low-income, small-scale sectors or for the production of basic-needs goods and services. There is one vital stipulation. As the word "blending" implies, the injection of new technology must not result in the total displacement of prevailing production techniques. Rather, a significant complement of original infrastructure, equipment, and organizational procedures should remain more or less intact.¹¹⁶

Bhalla et James soulignent que par le passé, les efforts d'intégration des nouvelles technologies dans le monde rural ont pour la plupart échoué, entre autres,

¹¹⁵ A. S. Bhalla et D. D. James, « Integrating New Technologies with Traditional Economic Activities in Developing Countries : An Evaluative Look at Technology Blending », *The Journal of developing areas*, Western Illinois University Press, 1991, vol. 25, no 4, pp. 477-496.

¹¹⁶ *Ibid.*, p. 490.

parce que la substitution des moyens traditionnels de production par les technologies modernes obligeait, bien souvent, les populations d'une collectivité à repartir à zéro :

When modern technology substitutes for traditional production, it renders obsolete a large part or all workers skills, local know-how, managerial abilities, equipment, and supporting infrastructure. Technology blending is a conscious attempt to rectify this neglect.¹¹⁷

Les auteurs soutiennent qu'en préservant des éléments des modes de production déjà présents sur le terrain, il devient possible de sauver une partie importante de ces ressources, ce qui réduit les coûts financiers reliés à la modernisation des infrastructures. De la même façon, les coûts sociaux en terme de pertes d'emplois et de perturbations des institutions socio-économiques et culturelles peuvent être minimisés si le fossé technologique à franchir est plus modeste.

Bhalla et James concluent en affirmant que les chances de réussite en matière d'intégration des nouvelles technologies risquent d'être plus élevées grâce à l'usage de la technique du « mélange technologique », plutôt qu'en implantant des technologies nouvelles qui ne possèdent aucune assise dans la communauté :

Local adaptations, improvements and novel applications of new technologies may be more frequent and significant with technology blends compared to a situation dominated by alien technology. Since a significant proportion of traditional techniques remains, there is at least a strong presumption that there will be a closer fit to factor availabilities *vis à vis* the alternatives of complete modernization.¹¹⁸

Les deux auteurs admettent cependant que des recherches plus approfondies doivent être menées sur l'efficacité du « mélange technologique » afin de vérifier la

¹¹⁷ A. S. Bhalla et D. D. James, *loc. cit.*, p. 494.

¹¹⁸ *Ibid.*

validité de leurs hypothèses. Précisons que leurs travaux portent majoritairement sur l'introduction de technologies reliées spécifiquement au monde agricole, et non au monde des communications.

Cette théorie du *technology blending* avancée par Bhalla et James rejoint en plusieurs points une autre théorie, avancée par le britannique Richard Heeks en 2001, celle des « intermédiaires communautaires¹¹⁹ ». Reprise en 2005 par Bruce Girard, un chercheur indépendant de renom relié à l'AMARC, dans son ouvrage *Radio rurale et technologies de l'information et de la communication : les défis*, cette théorie réfère à des institutions qui peuvent jouer le rôle de « passerelles » entre les technologies et les communautés afin de faciliter leur « appropriation »¹²⁰. Ici aussi donc, l'approche progressive de l'intégration des TIC est privilégiée.

Selon Girard, la radio communautaire possède toutes les caractéristiques pour en faire un bon intermédiaire communautaire : proximité, confiance, savoir, ainsi qu'une aptitude à combiner les cyber-savoirs et les savoirs de l'environnement où elle est exploitée. Autrement dit, la radio arrive à utiliser Internet de manière à redistribuer de l'information qui soit utile aux collectivités. L'AMARC rend d'ailleurs compte de cette importante capacité de la part des radios communautaires :

Community radio stations in poor and remote communities must have affordable and effective access to the Internet. Achieving maximum impact with limited Internet connectivity within such communities can best be accomplished by situating connections within the local community radio station, since the multiplier effect that the station can provide ensures that the benefits are felt in each household in the community.¹²¹

¹¹⁹ Bruce Girard, *Radios rurales et technologies de l'information et de la communication : les défis*, 2005, En ligne, [http://comunica.org/radio_ntic.pdf], page consultée le 10 mai 2009.

¹²⁰ *Ibid.*

¹²¹ Association mondiale des radiodiffuseurs communautaires, *Fighting Poverty : Utilizing Community Media in the Digital Age*. Montréal, Publications de l'AMARC, 2006, p. 67.

Pour illustrer cette affirmation, Girard donne l'exemple de Radio Yungas, une station rurale en Bolivie. Quotidiennement, la radio propose un programme au cours duquel les auditeurs sont appelés à poser des questions sur n'importe quel sujet. Auparavant, les réponses fournies par les animateurs étaient puisées à même la vieille encyclopédie de la bibliothèque municipale, mais aujourd'hui, la radio mobilise Internet. Les réponses données à l'auditeur sont donc plus actuelles et complètes et permettent aux collectivités d'avoir un accès partiel à la technologie, en passant par un intermédiaire communautaire.¹²²

Girard souligne aussi que la transmission des savoirs dans les pays en voie de développement est plus efficace lorsqu'elle emprunte « les canaux habituels des systèmes locaux d'information¹²³ ». En effet, même si Internet possède un potentiel d'interactivité nettement supérieur à celui de la radio et qu'il constitue une banque considérable d'informations sur les questions relatives au développement, il se heurte aussi aux obstacles de la langue, aux taux élevés d'analphabétisme, à l'insuffisance d'informations locales, sans parler de l'écrasant problème lié aux coûts de l'accès. Selon Girard, les « intermédiaires communautaires », tels la radio, permettent alors de surmonter une partie de ces obstacles.

La théorie du *technology blending* et par ricochet, celle des intermédiaires communautaires s'avèrent fondamentales dans le cadre de notre recherche. En effet, notre question de recherche de même que notre hypothèse se fondent sur ces théories. De surcroît, ces approches nous enseignent l'importance de la prise en compte de l'appropriation graduelle des technologies et les obstacles qui subsistent encore à leur application. Ces éléments seront donc considérés lors de notre analyse.

¹²² Bruce Girard, *op. cit.*

¹²³ *Ibid.*

2.2 Revue de littérature

Un bref survol de la littérature dans le domaine du développement organisationnel nous permet de constater que les expériences portant sur le développement par les TIC dans une perspective de *changement situé* sont très peu nombreuses. Celles-ci ont par ailleurs été présentées au début de ce chapitre. Ainsi, dans cette section, nous présenterons des ouvrages qui s'intéressent davantage au développement humain (et non organisationnel) et aux effets de l'introduction des TIC sur le développement de communautés dispersées en Amérique latine.

2.2.1 Les organisations internationales à l'œuvre

Les principales études portant sur l'intégration des TIC pour le développement proviennent d'institutions internationales. En effet, l'ONU, l'AMARC et le CRDI ont tous produit, entre 2004 et 2008, des rapports sur le sujet. Cependant, ces études livrent des conclusions générales appliquées à l'ensemble de l'Amérique latine. Même si notre recherche porte strictement sur l'Équateur, nous dresserons néanmoins un bref portrait de ces études.

2.2.1.1 Les rapports de l'ONU

Avant toutes choses, mentionnons que les travaux de l'ONU et de son organe de développement, le PNUD, sont, bien souvent, axés sur l'aspect quantitatif des technologies. Néanmoins, trois rapports ont été consultés et méritent d'être soulignés. Il s'agit des rapports : *Mettre les nouvelles technologies au service du développement*

humain¹²⁴, publié par le PNUD en 2001; *Technological Achievement and Human Development : A View from the United Nations Development Program*¹²⁵, publié en 2003 et *Information and Communication Technologies for Poverty Alleviation*¹²⁶, paru en 2004. Globalement, dans chacun des documents, l'ONU dresse un portrait de la création, de la diffusion et de l'utilisation des technologies par continent ou par pays membres de l'ONU. Ainsi, on y apprend, entre autres, que les nations occidentales abritent 97 % des usagers mondiaux d'Internet et contrôlent 92 % de la production mondiale de TIC; que l'Amérique latine est la 3^e région du monde où les technologies sont les mieux intégrées, après l'Occident et l'Asie de l'Est; et que l'Équateur possède un Index d'accès numérique (voir sect. 1.3.1) de 0.253 sur 0.800, ce qui le place complètement au bas de la liste des pays d'Amérique du Sud, derrière la Colombie, le Pérou et la Bolivie¹²⁷.

À la lumière des données qu'ils exposent, ces rapports démontrent, dans l'ensemble, que le manque de financement, l'analphabétisme et le manque de formation constituent les principaux obstacles au développement par l'introduction des TIC (à l'instar de la thèse de Kiyindou). Ils suggèrent donc, entre autres, de consolider les efforts des gouvernements, des associations non-gouvernementales et des entreprises privées afin que des politiques soient adoptées : 1) pour un financement accru des projets de développement par les TIC, 2) pour l'adoption de lois en matière de droits d'auteurs, 3) pour la réduction des coûts d'accès aux TIC pour les pays pauvres et 4) pour une meilleure collaboration avec les institutions, chercheurs et populations locales.

¹²⁴ Pour plus de détails, voir : Programme des Nations unies pour le développement, *Rapport mondial sur le développement humain 2001 : Mettre les nouvelles technologies au service du développement humain*, 2001, 282 p.

¹²⁵ Pour plus de détails, voir : Ronald Paul Hill et Kanwalroop Kathy Dhanda, « Technological Achievement and Human Development : A View from the United Nations Development Program », *Human Rights Quarterly*, The Johns Hopkins University Press, 2003, pp. 1020- 1034.

¹²⁶ Pour plus de détails, voir : Roger W. Harris, *Information and Communication Technologies for Poverty Alleviation*, Kuala Lumpur, Malaysia, PNUD, 2004, 75 p.

¹²⁷ *Ibid.*

2.2.1.2 Les études de l'AMARC

L'Association mondiale des radiodiffuseurs communautaires a, elle aussi, produit plusieurs documents relatant tantôt des exemples de réussites du développement par les TIC, tantôt les défis que les radios communautaires doivent relever. Deux ouvrages ont servi notre étude: *Community Radio Social Impact — Removing Barriers, Increasing Effectiveness*¹²⁸ publié en 2007 et *Fighting Poverty : Utilizing Community Media in the Digital Age*¹²⁹ publié en 2008. Tous deux soutiennent d'abord la thèse selon laquelle la radio communautaire, et plus largement les TIC, peuvent contribuer à atteindre les Objectifs du Millénaire pour le développement, notamment par la prise de parole des citoyens, laquelle peut mener à une plus grande imputabilité des gouvernements et favoriser la démocratie.

Ces ouvrages identifient également deux principaux défis que doivent relever les radios communautaires à l'ère du numérique. D'une part, elles doivent tenter de développer des outils et indicateurs permettant d'évaluer leurs impacts sociaux dans les collectivités en général, et pas seulement les impacts de projets uniques en procédant par études de cas. D'autre part, des solutions doivent être trouvées aux niveaux législatif et politique afin de faciliter leur création, leur expansion et leur acceptation, en Amérique latine comme en Afrique. En somme, les deux documents recommandent, de façon générale, l'adoption d'un plan national de développement par la communication dans les pays pauvres, afin d'établir un cadre légal permettant l'expression de la pluralité des médias indépendants. Ils recommandent aussi un appui accru de la part des organisations internationales, afin notamment de fournir

¹²⁸ Pour plus de détails, voir : AMARC, *Community Radio Social Impact Assessment - Removing Barriers, Increasing Effectiveness*, Montréal, juin 2007, 128 p.

¹²⁹ Pour plus de détails, voir : AMARC, *Fighting Poverty : Utilizing Community Media in the Digital Age*, Montréal, 2006, 77 p.

davantage de formation, de renforcer les réseaux sociaux et d'accorder plus de financement à des projets liés aux radios communautaires, et ce, à plus long terme.

2.2.1.3 Les recherches du CRDI

Enfin, une autre organisation, canadienne cette fois, s'intéresse elle aussi au paradigme du développement par les TIC : le Centre de recherches pour le développement international. Cet intérêt est palpable dans deux ouvrages : *Internet and Society in Latin America and The Caribbean — The social impact of the Internet at the local level*¹³⁰, publié en 2004 et *Digital Poverty : Latin American and Caribbean Perspectives*¹³¹ publié en 2007. Alors que la première publication livre les résultats de nombreuses études de cas relatives à l'introduction d'Internet dans des collectivités urbaines ou rurales partout en Amérique latine, notamment à Buenos Aires et à Montevideo; la seconde procède davantage à un examen systématique des indicateurs disponibles pour mesurer la « pauvreté digitale » et en propose de nouveaux.

Les deux rapports, très denses et complexes, s'avèrent à la fois trop pointus — puisqu'ils procèdent à des études de cas très spécifiques — mais aussi, paradoxalement, trop larges, puisqu'ils proposent des généralisations appliquées à l'ensemble de l'Amérique latine, et ainsi requièrent moins notre attention. Nous mentionnerons toutefois que les deux ouvrages, à l'instar de ceux produits par l'ONU à l'AMARC, proposent, à un moment ou à un autre, la mise en place de mécanismes de développement par les TIC adaptés aux besoins des collectivités.

¹³⁰ Pour plus de détails, voir : Marcelo Bonilla and Gilles Cliche, *Internet and Society in Latin America and The Caribbean – The social impact of the Internet at the local level*, Southbound, CRDI, 2004, 436 p.

¹³¹ Pour plus de détails, voir : CRDI, *Digital Poverty : Latin American and Caribbean Perspectives*, Ottawa, 2007, 126 p.

2.2.2 Les études indépendantes

Enfin, deux études menées par des chercheurs que nous qualifions d'indépendants, ont retenu notre attention. La première, datée de 2007 a été réalisée par Hugo Carrión, ingénieur affilié au Réseau *Infodesarrollo*, un réseau de soutien à l'implantation des TIC en Équateur. Intitulée *Estudio : Radios Comunitarias, Situación en el Ecuador*¹³², elle dresse un portrait relativement complet de l'état de la radio communautaire en Équateur. On y décrit, notamment, la quantité de radios qui opèrent sur le territoire équatorien, leur répartition géographique, les modulations de fréquence dans lesquelles elles diffusent, leur cadre législatif et les problèmes, surtout au plan technique, auxquels elles sont confrontées. L'étude procède également à l'étude de cas de 7 radios communautaires équatoriennes, et décrit leurs effectifs, le cadre réglementaire auquel elles sont soumises et les défis particuliers qu'elles doivent relever. La recherche conclut que le rôle éducatif et participatif de la radio communautaire en Équateur n'est pas universellement reconnu dans la société équatorienne, puisque la plupart d'entre elles n'ont pas obtenu de licences par les autorités équatoriennes, malgré leurs demandes. Carrión suggère donc une prise en charge de cette initiative par l'organisme de coordination nationale des radios communautaires, CORAPE, et suggère un renforcement de celui-ci par des alliances avec d'autres associations communautaires. Dans un autre ordre d'idées, l'ouvrage recommande également l'intégration des technologies de l'information et de la communication, comme Internet, à même les radios communautaires afin de maximiser les collaborations entre organismes, d'offrir une meilleure couverture et d'interagir davantage avec la collectivité.

¹³² Pour plus de détails, voir : Hugo Carrión, *Estudio : Radios Comunitarias, Situación en el Ecuador, Red Infodesarrollo*, février 2007, 31 p., En ligne, [imaginar.org/docs/Radios_Comunitarias.pdf], page consultée le 25 septembre 2009.

Le second ouvrage que nous observons a été réalisé par Bruce Girard, un chercheur indépendant affilié, entres autres, à l'AMARC, et s'intitule *The One to Watch – Radio, New ICTs and Interactivity*¹³³.

Dans l'ultime chapitre de cet ouvrage, intitulé *Radio Chaguarurco : Now you're not alone*, Girard relate l'histoire de la radio Chaguarurco, une station rurale située en Équateur, depuis sa création jusqu'à aujourd'hui. Il y décrit également les sources de financement de la station, son public cible et, plus intéressant encore, les impacts de la radio sur la collectivité proche de cette station et desservie par elle. Parmi ceux-ci, on note une amélioration de l'esprit démocratique chez les autorités comme chez les commerçants, l'augmentation des services offerts aux citoyens, une prise de conscience citoyenne, le partage d'expériences positives de développement et la revalorisation de la culture locale. L'ouvrage démontre donc que les impacts des radios communautaires, en Équateur comme ailleurs en Amérique latine, sont non négligeables et que des efforts doivent être déployés pour soutenir cette importante source de développement.

Notre recherche se distingue des ouvrages présentés dans cette section puisqu'elle ne se limite pas à décrire l'historique ou le cadre législatif de la radio communautaire en tant que tel. En effet, elle cherche plutôt à évaluer les impacts de l'appropriation des TIC par les employés et bénévoles de cinq stations de radio communautaires, de même que par les collectivités qu'elles desservent. Pour ce faire, nous étudierons donc, dans chacune des stations, ce qu'il en est de l'accès aux TIC, de leurs usages par les employés et de leurs impacts sur leur développement interne et externe. Notre recherche se distingue aussi des rapports des organismes internationaux tels que ceux produits par l'ONU, l'AMARC et le CRDI, puisqu'elle

¹³³ Pour plus de détails, voir : Bruce Girard, « Radio Chaguarurco : Now you're not alone », dans Bruce Girard, *The One to Watch – Radio, New ICTs and Interactivity*, The Friedrich Ebert Stiftung, Genève, 2003, 234 p.

s'intéresse au cas spécifique de l'Équateur et ne prétend pas produire des généralisations s'appliquant à l'ensemble de l'Amérique du Sud.

Dans ce chapitre, nous avons d'abord décrit quelques-unes des théories significatives dans le domaine de la communication et du développement et avons sélectionné celles qui semblaient les plus pertinentes pour notre étude, soient : les théories du changement planifié et du changement situé, la théorie de l'intégration numérique et la théorie du *technology blending* et des « intermédiaires communautaires ». Ces idées constituent désormais les bases de notre analyse.

Puis, nous avons effectué un survol de la littérature scientifique disponible en lien avec notre sujet de recherche et épluché plusieurs rapports et études en provenance d'organisations internationales de même que deux recherches indépendantes. Nous avons par la suite pris soin d'exposer ce en quoi notre recherche se distingue de ces études. En fait, cet exercice nous permet de constater que dans la littérature, on retrouve plusieurs ouvrages traitant des impacts des radios communautaires sur le développement humain. Cependant, rares sont les ouvrages traitant de l'intégration et de l'appropriation des TIC dans les radios communautaires à des fins de développement organisationnel et, par ricochet, de développement humain. En bref, à la lumière de nos recherches, il est possible d'affirmer, à toutes fins pratiques, qu'aucune étude sur un tel sujet, du moins en Équateur, n'a encore été menée.

CHAPITRE III

CADRE MÉTHODOLOGIQUE

Dans le chapitre précédent, nous avons effectué un tour d'horizon de la littérature disponible en lien avec notre sujet de recherche. Nous avons, par la même occasion, identifié les auteurs les plus significatifs pour les fins de notre étude et présenté les assises théoriques sur lesquelles se fonde notre démarche de recherche. Dans le présent chapitre, nous procéderons à la présentation de notre cadre méthodologique. Nous justifierons, dans un premier temps, le choix du terrain de recherche de même que celui notre approche en tant que chercheur afin d'appréhender le phénomène étudié. Dans un deuxième temps, nous exposerons les variables qui ont mené à la composition de notre corpus et de notre échantillon de recherche. Dans un troisième temps, les deux méthodes de collectes des données, de même que les démarches d'analyses qui les ont suivies seront présentées. Enfin, nous décrirons quelques-unes des difficultés rencontrées sur le terrain lors de l'étude et les solutions mises de l'avant pour y remédier.

3.1 Le choix du terrain de recherche

Plusieurs raisons ont motivé le choix de l'Équateur en tant que terrain de recherche. D'une part, l'Équateur, à l'instar de plusieurs pays d'Amérique latine, possède une histoire riche et florissante en matière de développement par les radios communautaires, en plus de pouvoir se vanter d'abriter la deuxième école radiophonique à avoir vu le jour sur le continent : la radio ERPE. En ce sens, ce pays

constitue un lieu de recherche fertile, d'autant plus que, comme nous l'avons indiqué dans le Chapitre II, très peu d'études sur le sujet ont été réalisées sur le terrain, ce qui confère à notre recherche toute son originalité.

D'autre part, la poursuite d'une recherche dans un pays étranger exige énormément de préparation, aux plans logistique et technique, afin de s'assurer de la viabilité de l'étude sur le terrain. Ainsi, il est souvent de mise dans ce type de recherche de recourir à l'aide d'un « partenaire » à l'étranger (organisme ou individu) afin de s'assurer de la réussite du projet. Ce partenaire maîtrise habituellement la langue d'usage dans le pays, permet d'établir un réseau de contacts et peut fournir des renseignements précieux sur les différences culturelles, l'actualité politique du moment et les tensions que traverse le pays. Sans ce type de collaboration, tous les aspects logistiques de la recherche doivent être réglés sur place, ce qui implique un séjour plus long et des coûts plus importants, sans oublier le fait que l'étude risque de passer à côté d'enjeux majeurs.

Dans le cas de la présente recherche, nous avons rejoint, au moment des premiers mois « d'exploration » de notre sujet de recherche (janvier et février 2009), l'Association Latino-américaine des Radios Éducatives (ALER) — une association regroupant plus d'une centaine de radios communautaires à l'échelle du continent Sud-américain — afin qu'elle nous fasse parvenir de la documentation. ALER s'est alors montrée extrêmement intéressée par notre projet de recherche et nous a offert son appui. Le siège social de cette organisation étant situé à Quito, en Équateur, la naissance de cette collaboration est venue, sans l'ombre d'un doute, confirmer de façon définitive le choix de notre terrain de recherche.

3.2 La position du chercheur et l'approche choisie

Toute étude, quelle soit de nature quantitative ou qualitative, doit, dès le départ, se fonder sur une approche qui lui permettra d'appréhender le phénomène qu'elle s'apprête à étudier. Comme notre recherche porte sur l'appropriation des technologies par des sujets appartenant à une culture différente de la nôtre et sur les effets de cette appropriation sur leur développement, nous avons opté pour l'approche dite ethnographique.

Le terme ethnographie provient du terme grec « ethnos », qui signifie « peuple » en français. Le mot est surtout utilisé au sens de « groupe de culture »¹³⁴. L'ethnographie peut donc être définie comme l'étude des peuples et de leurs façons d'être. Il s'agit, en fait, d'une description socio-scientifique des caractéristiques culturelles d'un peuple¹³⁵. Habituellement, on reconnaîtra une étude ethnographique classique par la considération importante qu'elle apporte à la dimension symbolique: étude des mythes, des rites et des comportements d'un peuple donné.

Qui dit ethnographie dit, bien sûr, ethnologie. Pour distinguer les deux, l'usage est de se référer à la définition de l'anthropologue français Claude Lévi-Strauss, qui dans son ouvrage ethnographique le plus influent, *Tristes Tropiques*, souligne que : « l'ethnographie est une phase de recueil des données, en tant qu'outil de l'ethnologie¹³⁶ ». C'est donc dire que l'ethnologie, en tant que discipline, théorise les descriptions tirées de l'ethnographie, son outil de collecte des données, dont l'unité d'étude est l'ethnie, groupe humain caractérisé par sa culture.

¹³⁴ Michael Quinn Patton, *Qualitative Research and Evaluation Methods*, 3^e Édition, Thousand Oaks, Californie, Sage Publications, 2002, p. 81.

¹³⁵ Arthur J. Vidich et Stanford M. Lyman, « Qualitative Methods : Their History in Sociology and Anthropology », pp. 37-84, dans Norman K. Denzin et Yvonna S. Lincoln, *Handbook of Qualitative Research*, 2^e Édition, Thousand Oaks, Californie, Sage Publications, 2000, p. 38.

¹³⁶ Claude Lévi-Strauss, *Tristes Tropiques : Le grand livre de l'ethnologie contemporaine*, Paris, Académie Française, 2002 (édition originale publiée en 1955), p. 16.

Parmi l'ensemble des ouvrages ethnographiques qui abondent dans la littérature, nous présenterons seulement ceux qui influencent la façon dont nous avons conduit notre recherche. En effet, alors que deux courants semblent diviser l'approche ethnographique, nous avons choisi de nous concentrer sur un seul d'entre eux : l'ethnographie dite « moderne ». À l'inverse de l'ethnographie traditionnelle — qui utilise des méthodes strictement qualitatives et qui ne peut être mise en application que par une étude de longue durée sur le terrain, au cours de laquelle le chercheur s'immerge dans la culture du peuple primitif étudié — l'ethnographie dite « moderne » est de plus en plus utilisée afin de comprendre des problèmes sociaux complexes et ne se cantonne plus à l'étude des populations primitives. La culture demeure toutefois la pierre angulaire de l'approche, comme le souligne Michael Quinn Patton, ancien professeur de sciences sociales à l'Université du Minnesota :

Modern anthropologists apply ethnographic methods to the study of contemporary society and social problems, for example, technological diffusion, globalization, poverty, the gap between rich and poor and child labor. The importance of understanding culture, especially in relation to change efforts of all kinds, is the corner stone of applied ethnography.¹³⁷

De plus, dans l'ethnographie moderne, les méthodes de collecte de données ont aussi évolué. Ainsi, les ethnologues contemporains vont au-delà de l'observation participante et reconnaissent désormais les entretiens comme des techniques valables à l'approche ethnographique. Cette ouverture du champ est en partie attribuable à l'arrivée des TIC qui engendrent une interconnexion plus grande entre les peuples et qui permettent aux ethnographes d'en apprendre sur une culture sans nécessairement avoir à s'immerger durant une longue période dans celle-ci :

¹³⁷ Michael Quinn Patton, *op. cit.*

While traditionally ethnographers have used the methods of participant observation and intensive fieldwork to study small groups to nations states, what it means to « participate » or « be in the field » has changed with the globalization, and with the World wide web and the emergence of virtual ethnographers, studying people connected through distributed electronic environments.¹³⁸

Erve Chambers, professeur d'anthropologie à l'Université de l'État du Maryland, abonde dans le même sens, en précisant cependant, une fois de plus, que la culture doit demeurer l'aspect central de toute démarche ethnographique :

Whether doing ethnography in virtual space, a nonliterate community, a multinational corporation, or any inner-city school, what makes the approach distinct is the matter of interpreting and applying the findings from a cultural perspective.¹³⁹

En somme, il apparaît que dans l'ethnographie moderne (tout comme dans l'ethnographie traditionnelle), l'observation d'un terrain, virtuel ou non, et ce, durant une période plus ou moins longue, ainsi que l'appréhension d'un phénomène selon une perspective culturelle, demeurent des points centraux. Les techniques d'interprétation des données semblent elle aussi être restées similaires dans les deux approches. La recherche de sens passe par la description détaillée des paroles et gestes du peuple étudié. En ce sens, la prise de notes devient l'outil indispensable de l'ethnographe selon Patton:

¹³⁸ Michael Quinn Patton, *op. cit.* p. 83.

¹³⁹ Erve Chambers, « Applied Ethnography », dans Norman K. Denzin et Yvonna S. Lincoln, *Handbook of Qualitative Research*, 2^e Édition, Thousand Oaks, Californie, Sage publications, 2000, p. 852.

A culture is expressed (or constituted) only by the actions and words of its members and must be interpreted by, not given to, a fieldworker. To portray culture requires the fieldworker to hear, to see, and most important for our purposes, to write of what was presumably witnessed and understood during a stay in the field. Culture is not itself visible, but is made visible only through its representation. Therefore, taking notes [...] constitute one of the most important tools of this approach.¹⁴⁰

Clifford James Geertz, professeur émérite d'anthropologie à la University for Advanced Studies de Princetown, au New Jersey, souligne lui aussi l'importance de la description écrite comme méthode privilégiée d'interprétation. Selon lui, « l'analyse de la culture ne saurait être une science expérimentale à la recherche de lois, mais une science interprétative à la recherche de sens¹⁴¹ ». Geertz insiste donc sur la nécessité d'une description dense du terrain observé, tout en tenant compte du fait que le chercheur risque lui-même d'interpréter toutes ses descriptions, puisque la recherche ethnographique « implique toujours un ethnocentrisme relatif mais inévitable¹⁴² ». Selon Geertz, le défi de l'ethnologue consiste donc à tenter de lire par-dessus l'épaule de la collectivité étudiée. Ainsi, dans le but de rendre accessibles à un public tiers les données recueillies sur le terrain, l'ethnologue doit selon Geertz, identifier les concepts propres à une communauté et les traduire afin de les rendre signifiants pour d'autres :

« Traduire » ici ne veut pas dire une simple refonte de la façon dont les autres présentent les choses afin de les présenter en des termes qui sont les nôtres (c'est ainsi que les choses se perdent), mais une démonstration de la logique de leur présentation selon nos propres manières de nous exprimer : notion qui encore une fois est plus proche de ce que fait un critique pour éclairer un poème ou que ce que fait un astronome pour retrouver une étoile.¹⁴³

¹⁴⁰ Michael Quinn Patton, *op. cit.*, p. 3.

¹⁴¹ Clifford James Geertz, « Du point de vue de l'indigène : sur la nature de la compréhension anthropologique », dans *Savoir Local, Savoir Global*, Paris, Coll. Sociologue d'aujourd'hui, Presse Universitaires de France, 1986, p. 8.

¹⁴² *Ibid.*

¹⁴³ *Ibid.*, p. 16.

Il apparaît donc que l'approche ethnographique a influencé le choix de notre mode d'enquête, de nos méthodes de collecte de données et de notre démarche d'analyse. Sans un tel cadre pour nous guider, notre recherche aurait été, à toute fin pratique, invalide. Une citation de Yves Winkin, anthropologue et professeur à l'École normale supérieure de Fontenay-Saint-Cloud à Lyon, en France, compare par ailleurs cette approche à un art :

Pour moi, l'ethnographie aujourd'hui c'est à la fois un art et une discipline scientifique qui consiste d'abord à *savoir voir*. C'est ensuite une discipline qui exige de *savoir être avec*, avec d'autres et avec soi-même, quand vous vous retrouvez face à d'autres. Enfin, c'est un art qui exige de savoir retraduire à l'intention d'un public tiers (tiers par rapport à celui que vous avez étudié) et donc de *savoir écrire*.¹⁴⁴

Pour terminer, exposons brièvement ce en quoi l'approche ethnographique moderne a influencé la façon dont nous avons conduit notre recherche dans le cadre d'une immersion de courte durée avec les communautés étudiées. D'abord, comme nous souhaitions appréhender et analyser le processus d'appropriation des TIC auprès des employés des stations de radio communautaires équatoriennes, nous avons choisi de mener une enquête sur le terrain d'une durée de sept semaines en Équateur, entre le 10 octobre 2009 et le 27 novembre 2009. Au cours de cette période, nous avons vécu dans les villes et villages où se situaient les cinq radios communautaires et deux associations de coordination de radios, l'une nationale, l'autre continentale. Malgré le temps restreint dont nous disposions, nous avons participé aux activités des communautés, travaillé au quotidien avec le personnel des stations et échangé des idées afin de gagner la confiance des employés.

¹⁴⁴ Yves Winkin, « La démarche ethnographique », dans Yves Winkin, *Anthropologie de la communication. De la théorie au terrain*, Bruxelles, De Boeck-Wesmaël, 1996, p.106.

Également, nous avons choisi de réaliser sur le terrain deux types de collecte de données : l'une quantitative, par l'intermédiaire de la distribution d'un questionnaire à choix multiples et l'autre qualitative, par la tenue d'entretiens semi-dirigés. Lors de la mise en application de ces techniques de collecte des données, nous avons pris soin de noter dans un journal de bord toutes les caractéristiques culturelles de la population étudiée et avons porté une attention particulière à notre interprétation de leurs comportements. Ces données de recherches recueillies ont ensuite été compilées de manière à « décoder » les caractéristiques culturelles de la population étudiée et à les « recoder » pour une lecture occidentale.

3.3 Le corpus et la constitution de l'échantillon de recherche

La présente recherche, vise à comprendre et à décrire les impacts de l'appropriation des TIC dans des collectivités spécifiques de l'Équateur, suite à leur implantation dans des stations de radio communautaires. Suivant cet objectif, nous avons choisi de réaliser des études de cas dans cinq radios communautaires réparties dans l'ensemble du pays.

Les radios communautaires qui constituent notre échantillon de recherche ont été choisies en fonction de leur emplacement (elles sont dispersées à l'intérieur du territoire équatorien), de leur public cible et de leur accès aux TIC. En effet, chacune d'entre elles est située dans une grande ville ou au pourtour d'une ville équatorienne importante (de plus de 50 000 habitants), mais dans des provinces distinctes et affiche une programmation destinée à des populations marginalisées comme les peuples autochtones, les femmes au foyer, les populations résidant à l'intérieur de bidonvilles et les populations analphabètes. Le choix de radios urbaines plus que rurales se justifie par la nécessité de disposer dans les stations de radio de la présence minimale

de TIC, une condition difficile à obtenir en régions éloignées. Également, nos cinq radios ont toutes connu un accès aux nouvelles technologies de l'information depuis plus de cinq ans, ce qui nous a permis de questionner les employés quant à l'évolution des usages des TIC depuis leur implantation jusqu'à aujourd'hui.

Les radios retenues pour l'étude sont : Radio La Luna située dans la province de Pinchancha en banlieue de la ville de Quito; Radio Latacunga située dans la province de Cotopaxi au cœur de la ville de Latacunga; Radio ERPE située dans la province de Chimborazo au centre de la ville de Riobamba, Radio Guamote située aussi dans la province de Chimborazo mais dans un village agricole éloigné et Radio San Francisco, située au centre-ville de Guayaquil, dans la province de Guayas.

En plus des cinq radios communautaires, nous avons également visité deux associations de radio communautaires, l'une nationale (CORAPE) et l'autre internationale (ALER). Toutes deux situées au centre-ville de Quito, la capitale de l'Équateur, les responsables de ces associations ont accepté de nous appuyer dans nos démarches de recherches et d'agir à titre de « partenaires » pour notre étude.

La figure 3.1 illustre les emplacements de chacune des radios communautaires étudiées de même que ceux des deux associations partenaires.



Figure 3.1 Emplacements géographiques des cinq radios communautaires étudiées et des organismes de coordination ALER et CORAPE, en Équateur.

3.3.1 Portrait des deux organismes partenaires en Équateur : ALER et CORAPE

L'Association Latino-américaine des Radios Éducatives ou "Asociación Latinoamericana de Educación Radiofónica" (ALER) a vu le jour en 1972, alors que 18 radios affiliées à l'Église catholique ont décidé de s'associer, entre autres, afin d'améliorer la planification et l'évaluation de leurs programmes éducatifs, d'offrir des ateliers de formation sur les usages de la radio aux citoyens et obtenir davantage d'appui financier à l'échelle internationale¹⁴⁵. Au cours des années 1980, la situation d'extrême pauvreté dans laquelle se trouvaient certaines régions d'Amérique latine, l'ascension des luttes populaires, l'avancement des partis de gauche dans plusieurs pays d'Amérique du Sud et la lutte contre les régimes dictatoriaux sont autant de facteurs qui ont poussé l'association à laisser de côté sa mission purement éducative, pour devenir un outil de prise de parole et de luttes sociales pour les populations marginalisées¹⁴⁶.

Au début des années 1990, les radios membres d'ALER, de plus en plus nombreuses, ont signalé la nécessité de construire des réseaux radiophoniques afin d'augmenter les échanges. Ainsi, depuis 1997, ALER dispose d'un service radiophonique interconnecté à l'échelle du continent sud-américain, supporté principalement par l'usage des TIC dont Internet.

Aujourd'hui, les objectifs d'ALER n'ont guère changé : continuer de travailler à la démocratisation des outils de communication, à l'élaboration de projets de développement durable dans le but de construire une société plus juste et équitable. L'association offre à ses membres des ateliers de formation sur plusieurs thèmes dont l'usage des technologies de l'information et de la communication. Au niveau de ses

¹⁴⁵ ALER, *Nuestro origen*, En ligne, [<http://aler.org/portal/>], page consultée le 16 octobre 2009.

¹⁴⁶ *Ibid.*

effectifs, l'association compte sur l'appui de 117 radios affiliées, réparties du Mexique à l'Argentine. Sur son site Internet, l'association dit compter sur « le réseau satellite le plus important d'Amérique¹⁴⁷ ». Son siège social, situé à Quito, en Équateur, emploie une trentaine de personnes venant des quatre coins du continent. Elle compte aussi sur l'appui de nombreux stagiaires, venus d'Amérique latine mais aussi d'Europe.

Pour sa part, l'Organisme de Coordination des Radios Populaires et Éducatives de l'Équateur ou la « Coordinadora de Radios Populares y Educativas del Ecuador » (CORAPE), a été créé en 1990. Depuis, l'association, qui se décrit comme « pluraliste et humaniste », s'emploie à appuyer les radios équatoriennes, qu'elles se disent éducatives, populaires ou communautaires¹⁴⁸. Tout comme ALER, cette association cherche à développer la participation citoyenne à travers la démocratisation des communications, en offrant des espaces d'expression aux collectivités éloignées. CORAPE réalise également des productions quotidiennes depuis son siège social, situé à Quito. Ces productions s'adressent principalement aux publics cibles dits « vulnérables » du pays: les femmes, les enfants, les peuples autochtones, les agriculteurs et les artisans¹⁴⁹. CORAPE accorde une attention toute particulière aux coutumes et valeurs des populations équatoriennes. Pour ce faire, elle émet en deux langues : l'espagnol et le quichua.

Au niveau de ses effectifs, CORAPE regroupe 45 radios à l'échelle du pays, situées dans 21 des 22 provinces¹⁵⁰. Depuis 1996, elle compte sur sept réseaux thématiques qui permettent d'interconnecter toutes ses radios membres. La couverture de CORAPE permet de rejoindre 30 % de la population urbaine et 60 %

¹⁴⁷ ALER, *op. cit.*

¹⁴⁸ CORAPE, *Quiénes somos*, En ligne, [<http://www.corape.org.ec/>], page consultée le 16 octobre 2009.

¹⁴⁹ *Ibid.*

¹⁵⁰ *Ibid.*

de la population rurale¹⁵¹. Par ailleurs, elle dispose d'une équipe de 4 techniciens permanents spécialisés en informatique et qui se déplacent régulièrement afin de donner des ateliers de formation à ses radios membres. CORAPE, le seul regroupement de radios communautaires à l'échelle de l'Équateur, est aussi membre de ALER et de l'AMARC.

3.3.2 Portrait des cinq radios communautaires étudiées

3.3.2.1 Radio La Luna

La station de radio La Luna est située en plein cœur de la ville de Quito, capitale de l'Équateur. La station, fondée en 1999, emploie 10 travailleurs salariés. Comme la plupart des radios communautaires, elle compte toutefois sur l'appui de nombreux bénévoles, soit environ une quarantaine de personnes. La radio émet sur la fréquence FM et, en temps de forte écoute, rejoint un auditoire de 30 000 à 40 000 personnes¹⁵². Elle vise un public âgé de 18 à 55 ans, impliqué dans la communauté ou préoccupé par le développement local, la politique et la défense des droits des minorités. Aux dires du directeur de la station, M. Ataulfo Tobar, il s'agit de professeurs, de gens impliqués dans des regroupements sociaux, tels des femmes aux foyers et des travailleurs de la classe moyenne¹⁵³. L'arrivée des technologies remonte à 2001. La radio compte aujourd'hui une dizaine d'ordinateurs tous équipés d'Internet et de logiciels de montage et chaque employé possède un téléphone

¹⁵¹ CORAPE, *op. cit.*

¹⁵² En matière de cotes d'écoutes des stations de radio communautaires, il n'existe, en Équateur, aucun recensement officiel (aucun document produit sur le sujet ni par CORAPE, ni par aucun autre organisme équatorien). Les chiffres ici présentés sont plutôt le fruit de sondages maisons effectués par les membres de la radio La Luna elle-même, en 2009, et représentent donc une estimation grossière du nombre d'auditeurs de la radio en temps de forte écoute. Cette remarque s'applique également aux chiffres présentés dans le portrait des quatre autres stations de radio étudiées.

¹⁵³ Ataulfo Tobar, Entrevue personnelle, Quito, Équateur, 11 novembre 2009.

cellulaire personnel. Au moment de l'arrivée des technologies, aucun atelier de formation n'a été offert aux employés de la station. La Radio La Luna est membre de CORAPE, mais n'est pas membre de ALER.

3.3.2.2 Radio Latacunga

Fondée en 1979 par un groupe de travailleurs autochtones et avec l'appui des Pères Salesianos, la station de Radio Latacunga est l'une des plus importantes radios communautaires équatoriennes. Elle embauche 16 personnes et regroupe une trentaine de bénévoles adultes et une soixantaine d'enfants et d'adolescents volontaires. Située dans la province de Cotopaxi, cette station émet sur les fréquences AM et FM ce qui lui permet de rejoindre jusqu'à 350 000 personnes. Ses émissions sont diffusées dans les langues quichua et espagnole. L'implantation des TIC à la Radio Latacunga remonte à 1995, ce qui fait de cette station un précurseur dans le domaine. Aux dires de son directeur, M. Eduardo Guerrero, cette radio est la première au pays à avoir fait le saut vers les technologies¹⁵⁴. L'intégration s'est faite graduellement, sur la base des appuis financier et technique de CORAPE et ALER dont elle est membre. Plusieurs discussions entre les employés ont accompagné l'intégration des TIC mais peu de formation a été donnée quant à leurs usages réels.

3.3.2.3 Radio ERPE

Forte de ses 47 années d'expérience, la radio ERPE fait figure de proue parmi les radios communautaires équatoriennes. La station, qui se veut avant tout une école de radiodiffusion, regroupe 18 employés salariés en plus de faire travailler sur

¹⁵⁴ Eduardo Guerrero, Entrevue personnelle, Latacunga, Équateur, 16 novembre 2009.

une base régulière, une vingtaine de reporters répartis aux quatre coins de la province. La radio, qui émet elle aussi sur les fréquences AM et FM rejoint près de 80 000 auditeurs, en majorité des populations autochtones vivant de l'agriculture dans les régions éloignées des Andes. Elle émet elle aussi en quichua et en espagnol. L'intégration des technologies au sein de la radio ERPE s'est faite progressivement entre les années 2001 et 2006. Internet a fait son entrée dans la station en 2004. Il a toutefois fallu attendre en 2006 pour que les téléphones cellulaires soient reconnus comme des outils radiophoniques importants. Depuis 2008, radio ERPE offre des ateliers de formation aux usagers des TIC à même les locaux qui l'hébergent, mais aussi dans des « télécentros », des centres de formation fixes destinés aux habitants de la province. La radio ERPE est membre des organismes CORAPE et ALER.

3.3.2.4 Radio Guamote

La radio Guamote créée il y a à peine sept ans, est la seule station de notre échantillon à être entrée en ondes pour la première fois en possédant déjà toutes les technologies de l'information et de la communication : Internet, la téléphonie mobile, le satellite et les logiciels de montage. Radio Guamote emploie six personnes. Les intervenants ont indiqué que peu de bénévoles s'impliquent dans la station puisque la majorité des habitants de la région vivent de l'agriculture. Guamote est en fait la troisième région la plus pauvre du pays¹⁵⁵. Vu le nombre limité d'effectifs, les employés ont reçu une formation « maison » afin d'être en mesure d'utiliser toutes les technologies disponibles dans la station. Située en plein cœur des montagnes, la radio émet sur une fréquence AM, les ondes courtes permettant d'atteindre un bassin plus large d'auditeurs. Selon le directeur de la station, José Venegas, la station est écoutée

¹⁵⁵ José Venegas, Entrevue personnelle, Guamote, Équateur, 18 novembre 2009.

par plus de 70 % des habitants de la région, soit 37 000 personnes. La radio diffuse prioritairement en quichua, la langue autochtone la plus parlée par les habitants de la région. Seul 2 % de sa programmation est diffusée en espagnol. La Radio Guamote est membre des organismes CORAPE et ALER.

3.3.2.5 Radio San Francisco

Radio San Francisco est située en plein cœur de la ville de Guayaquil, la capitale économique grouillante de l'Équateur. Sa création remonte à 1983. La station compte 10 employés salariés et une trentaine de bénévoles. Radio San Francisco est la seule radio étudiée à vocation religieuse. Elle possède donc un budget sensiblement plus élevé que les quatre autres stations de radio communautaires puisqu'elle est financée par l'Église. Comme ses ressources financières sont plus importantes, elle assure un plus grand rayonnement de diffusion en kilomètres carrés et rejoint près de 70 % des foyers de l'Équateur. Aux dires de la directrice de l'information de la station, Mme Fabiola Massi Alvarez, la radio rejoint un million d'auditeurs. L'intégration des TIC s'est enclenchée vers 1998, alors que la station a fait l'acquisition de ses premiers ordinateurs. Les téléphones cellulaires sont apparus approximativement au même moment. Les employés n'ont reçu aucune formation quant aux usages des technologies lors de leur intégration. La Radio San Francisco est membre de CORAPE mais pas de ALER.

3.4 Les techniques de cueillette de données

Nous poursuivons en expliquant les deux techniques de collecte des données mises à l'œuvre auprès de notre échantillon.

Lors du choix de nos instruments de recherche, il nous est apparu tout naturel d'opter pour une étude de type « mixte », c'est-à-dire qui emploie à la fois des méthodes de nature qualitative et quantitative. Lorraine Savoie-Zajc, professeure en science de l'éducation à l'Université du Québec en Outaouais, définit l'approche mixte comme : « une approche pragmatique de la recherche dans laquelle des données qualitatives sont jumelées à des données quantitatives afin d'enrichir la méthodologie et éventuellement, les résultats de la recherche¹⁵⁶ ». Aussi, l'emploi de deux méthodes plutôt qu'une seule offre une complémentarité qui permet de mieux saisir une réalité donnée. Qui plus est, Johnson et Onwuegbuzie, respectivement professeurs de méthodologie de recherche à la University of South Alabama et à la University of South Florida, font également remarquer que les méthodes mixtes engendrent souvent des résultats de recherche supérieurs aux méthodes uniques¹⁵⁷.

Dans un premier temps, nous avons donc distribué un questionnaire à choix multiples aux employés des cinq stations de radio étudiées afin de rejoindre un maximum de travailleurs du milieu et d'évaluer de manière quantitative leurs usages d'Internet et de la téléphonie mobile.

Puis, dans un deuxième temps, des entrevues semi-dirigées ont été réalisées auprès du directeur de chacune des stations de même qu'auprès des représentants des organismes de coordination ALER et CORAPE. Ces entretiens visaient à compléter les résultats obtenus par le sondage quantitatif en apportant des précisions par rapport aux informations recueillies.

Dans la prochaine section, nous présenterons les raisons qui ont motivé le choix de nos méthodes de collecte des données

¹⁵⁶ Lorraine Savoie-Zajc, « L'entrevue semi-dirigée », dans Benoît Gauthier, *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données*, Presses de l'Université du Québec, Sainte-Foy, 2009, pp. 337-360.

¹⁵⁷ P. Johnson et Anthony J. Onwuegbuzie, « Mixed data analysis : Advanced integration techniques », *International Journal of multiple research approaches*, avril 2009, vol. 3, no 1, pp. 13-33.

3.4.1 Le questionnaire à choix multiples

Le questionnaire à choix multiples, une méthode dite de « sondage » est défini comme suit par André Blais et Claire Durand, professeurs en sciences sociales à l'Université de Montréal :

[Le sondage est] un instrument de collecte et de mise en forme de l'information, fondé sur l'observation de réponses à un ensemble de questions posées à un échantillon d'une population.¹⁵⁸

Les cinq principaux avantages du questionnaire-sondage sont les suivants : il s'agit d'un outil facile à manipuler, il permet de rejoindre un public nombreux, la technique est rapide, l'enquête reste anonyme et il n'y a pas de biais introduit par la présence de l'enquêteur¹⁵⁹.

Dans le cas précis de notre étude, nous avons conçu un questionnaire composé de 20 questions à choix multiples en étant particulièrement attentifs à l'utilisation d'un vocabulaire accessible, à la précision des questions et à leur objectivité ainsi qu'à l'organisation générale du questionnaire. Nous avons opté pour des questions à choix multiples simples (choix de réponses) et des questions semi-ouvertes (choix de réponses avec la possibilité de cocher « autre » et d'écrire sa propre réponse).

Comme notre approche est ethnographique et que nous souhaitons capturer les perceptions des répondants au sujet de l'implantation des TIC dans leurs stations, nous avons également choisi d'intégrer à notre questionnaire une échelle de

¹⁵⁸ André Blais et Claire Durand, « Le sondage », dans Benoît Gauthier, *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données*, Presses de l'Université du Québec, Sainte-Foy, 2009, pp. 445-488.

¹⁵⁹ *Ibid.*

gradation, similaire à l'échelle de Likert¹⁶⁰. Utilisée habituellement dans le domaine de la psychologie sociale, cette échelle permet de mesurer le degré d'accord ou de désaccord d'une personne relativement à un énoncé. Habituellement, elle utilise une gradation croissante en cinq points comme celle présentée ci-dessous¹⁶¹ :

ÉCHELLE DE LIKERT ORIGINALE	
1 :	Fortement en désaccord
2 :	En désaccord
3 :	Ni en accord ni en désaccord
4 :	D'accord
5 :	Fortement d'accord

Figure 3.2 Échelle de Likert originale en cinq points.

Il apparaît donc que cette échelle correspond à une méthode de gradation bipolaire servant à produire une réponse positive ou négative. Or, l'échelle de Likert présente le risque d'engendrer des distorsions au niveau des réponses puisque les répondants peuvent craindre de sélectionner les chiffres sélectionnés aux extrémités de l'échelle. L'une des solutions pour remédier à ce problème consiste à augmenter le nombre de réponses offertes sur l'échelle de Likert (en sept ou neuf points par exemple), de façon à ce que les écarts entre les chiffres soient moins flagrants. Dans le cas de notre étude, nous avons donc construit une échelle dotée de neuf points telle que présentée à la page suivante :

¹⁶⁰ L'échelle a été nommée d'après son inventeur, le psychologue Rensis Likert.

¹⁶¹ Rensis Likert, « A Technique for the Measurement of Attitudes », *Archives of Psychology*, 1932.

NOTRE ÉCHELLE DE LIKERT

- 1 : Très forte régression
- 2 : Forte régression
- 3 : Régression modérée
- 4 : Légère régression
- 5 : Aucun changement
- 6 : Légère amélioration
- 7 : Amélioration modérée
- 8 : Forte amélioration
- 9 : Très forte amélioration

Figure 3.3 Échelle de Likert remaniée, visant à mesurer l'ampleur des améliorations ou détériorations survenues dans les divers secteurs des cinq radios communautaires étudiées, suite à l'implantation des TIC.

À partir de cet outil, les répondants au questionnaire étaient invités à mesurer le degré d'amélioration ou de détérioration de plusieurs aspects de leur radio et de leur communauté depuis l'arrivée des TIC. Les réponses ainsi obtenues ont par la suite été analysées pour chacune des radios, puis regroupées afin d'établir une moyenne pour les cinq radios étudiées.

Au total, 36 employés travaillant au sein des cinq radios communautaires ont répondu au questionnaire à choix multiples (et de ce fait, à notre échelle de Likert remaniée). En raison des contraintes de temps imposées aux travailleurs du domaine radiophonique, et pour des questions de faisabilité relative à l'analyse des données, il a été établi qu'un minimum de cinq répondants et un maximum de dix répondants par radio devaient répondre au questionnaire. Nous avons également pris soin de nous assurer d'une représentativité proportionnelle pour chacune des radios, les grandes ayant plus de répondants que les plus petites.

Au final, on notera un nombre de 10 répondants pour les radios Latacunga et ERPE; de 6 pour la radio San Francisco et de 5 pour les radios La Luna et Guamote.

Afin de déterminer quels employés allaient pouvoir prendre part à l'étude, nous avons choisi de procéder à un *échantillonnage aléatoire stratifié* à l'intérieur de chacune des stations. Cette technique consiste à diviser la population à étudier en petits groupes homogènes (appelés strates) en fonction de caractéristiques communes, par exemple : le sexe, l'âge, la religion ou le métier, puis, à tirer aléatoirement dans chacune des strates un nombre d'individus (préférentiellement proportionnel à la population étudiée) qui constitueront l'échantillon final de recherche¹⁶². En bref, cette méthode permet de dégager un groupe de répondants ayant la même composition que la population à étudier. Ceci crée donc un échantillon plus représentatif que s'il était basé uniquement sur la technique de l'*échantillonnage aléatoire simple* (où les répondants sont uniquement tirés au hasard)¹⁶³. Jean-Pierre Beaud, professeur titulaire au Département de science politique de l'Université du Québec à Montréal, précise à cet effet que :

Si l'on stratifie avant l'enquête, c'est en partie pour être sûr de disposer, lors du processus de généralisation, d'un nombre suffisant d'individus dans chaque sous-population. [...] On stratifie surtout dans le but de réduire l'erreur d'échantillonnage ou la taille de l'échantillon (et donc les coûts) ou les deux.¹⁶⁴

Ainsi, lors de notre passage dans chacune des stations, nous avons obtenu copie de la liste des employés (population à étudier), avons numéroté chacun des individus et avons tiré au hasard un certain nombre de répondants (correspondant à un numéro), en prenant soin de sélectionner au moins une personne par « secteur

¹⁶² Jean-Pierre Beaud, « L'échantillonnage », dans Benoît Gauthier, *Recherche sociale. De la problématique à la collecte de données*, Presses de l'Université du Québec, Sainte-Foy, 2009, pp. 251-284.

¹⁶³ *Ibid.*

¹⁶⁴ *Ibid.*

d'activités ». Par secteurs d'activités, nous entendons les secteurs de l'information, de l'animation, de l'administration et de la gestion et de la technique et de l'informatique. Il est donc possible de constater que dans le cas de la présente recherche, la population à étudier a été stratifiée en fonction des divers « secteurs d'activités » des répondants. Nous croyons que le « secteur d'activités » représente une caractéristique importante de la population à étudier puisque nous prenons pour prémisse que les individus œuvrant dans le secteur de la technique et de l'informatique possèdent des connaissances relatives aux TIC plus avancées que les personnes travaillant au sein des autres secteurs et que leur surreprésentation pourrait venir fausser les résultats. Qui plus est, nous avons également porté une attention particulière à l'âge des répondants et au nombre d'années d'expérience au sein des radios communautaires de ces derniers, prenant aussi pour prémisses que les jeunes travailleurs ont plus de familiarité avec les TIC que les employés plus âgés (à l'image des données sur la population équatorienne en entier).

Précisons qu'en raison des contraintes géographiques, le questionnaire n'a pas fait l'objet d'un pré-test. Cependant, il a été expédié en août 2009 à M. Hugo Ramírez, coordonateur des réseaux chez ALER et principal contact à l'étranger, afin qu'il puisse y apporter des commentaires et des suggestions visant à améliorer la compréhension des termes de l'étude entre le chercheur et les répondants.

Nous croyons que notre échantillon de répondants, obtenu grâce à la technique de l'échantillonnage aléatoire stratifié, est fiable et représentatif, puisqu'il possède plusieurs des caractéristiques de la population que nous souhaitons étudier. De plus, comme notre technique est probabiliste — c'est-à-dire qu'elle donne à chaque individu de la population une chance connue et non nulle d'être choisi — elle permettra des généralisations qui pourront être appliquées à l'ensemble des employés des cinq radios communautaires étudiées. En effet, comme le mentionne Beaud : « Les études probabilistes (ou aléatoires) sont les seules qui offrent au chercheur une

certaine garantie lors du processus de généralisation.»¹⁶⁵ Néanmoins, ce type de technique d'échantillonnage n'étant pas infaillible, nous avons choisi de l'amalgamer à une autre technique, cette fois non-probabiliste, qui sera expliquée dans la prochaine section.

3.4.2 Les entretiens semi-dirigés

En plus du questionnaire à choix multiples, sept entrevues semi-dirigées ont été réalisées avec des intervenants clés du milieu des cinq radios communautaires afin de compléter les informations obtenues par le biais du questionnaire.

L'entrevue semi-dirigée se situe à mi-chemin entre l'entrevue *dirigée*, où une série de questions précises et préalablement établies sont posées et l'entrevue *non-dirigée*, dans laquelle le chercheur n'oriente aucunement l'échange et où le participant parle de son expérience comme il le désire¹⁶⁶. Au sujet de l'entretien-semi dirigé, M.A. Tremblay, ancien professeur d'anthropologie à l'Université Laval écrit :

L'entrevue est une technique d'observation qui comporte l'utilisation de questions plus ou moins directes, adressées à un informateur rencontré fortuitement ou choisi en fonction de critères préalablement établis. Le but est de recueillir des données essentielles sur une question, d'analyser l'informateur comme représentant d'un milieu particulier, ou de connaître sa personnalité, sa mentalité ou sa conduite.¹⁶⁷

Ainsi, ce type d'entretien, plus souple que le questionnaire, permet de générer de la matière à interpréter. Selon Steinar Kvale, directeur du Centre de Recherche

¹⁶⁵ Jean-Pierre Beaud, *op. cit.*

¹⁶⁶ Lorraine Savoie-Zajc, *op. cit.*

¹⁶⁷ M. A. Tremblay, *Initiation à la recherche dans les sciences humaines*, Montréal, McGraw-Hill, 1968, p. 312.

Qualitative de l'Université de Aarhus, au Danemark, il s'agit là de toute la richesse de cette technique de collectes de données :

With qualitative research interviews you try to understand something from the subjects point of view and to uncover the meaning of their experiences. [...] Although the research interview may not lead to objective information, it captures many of the subjects views on something. That's why the basic subject matter is not, as in quantitative research, object data, but consists of rich and meaningful relations to be interpreted.¹⁶⁸

Nous avons choisi de réaliser des entrevues semi-dirigées pour pouvoir aborder des thèmes préalablement relevés dans la littérature, tout en laissant une ouverture à d'autres thèmes que les participants souhaitaient aborder. Cette méthode à l'avantage d'éviter les dérapages et permet de s'adapter au niveau de langage de l'interviewé et à sa facilité de communication.

Dans le cas de notre étude, les entretiens ont d'abord été menés auprès des cinq directeurs des radios communautaires de l'étude. Il s'agit, dans l'ordre, de M. Ataulfo Tobar, directeur de Radio La Luna; M. Eduardo Guerrero, directeur de Radio Latacunga; Mme Bélgica Chela, directrice de Radio ERPE; M. José Venegas, directeur de Radio Guamote et de Mme Fabiola Massi Alvarez, directrice de l'information de Radio San Francisco. De plus, afin d'obtenir un regard extérieur et plus global de l'intégration des TIC dans les radios communautaires équatoriennes, deux entrevues ont été menées auprès de représentants d'organismes visant à la coordination et au développement des radios communautaires. Une première entrevue a été réalisée auprès de Mme Gisela Dávila, présidente de CORAPE et une seconde, auprès de M. Hugo Ramírez, coordonnateur des réseaux chez ALER. Il est possible de

¹⁶⁸ Steinar Kvale, *Interviews : An Introduction to Qualitative Research Interviewing*, California, Sage Publications, Thousand Oaks, 1996, p. 39.

constater que notre échantillon n'est pas le fruit du hasard mais a été conçu intentionnellement. Comme le souligne Lorraine Savoie-Zajc :

La recherche appartenant au paradigme interprétatif privilégie les échantillons de type intentionnel, non probabiliste. Les personnes sont choisies en fonction de leur expertise, pertinente par rapport à l'objet d'étude et parce qu'elles sont capables et intéressées à verbaliser celle-ci.¹⁶⁹

Ici aussi, nous croyons que notre échantillon est significatif. Composé à partir de la technique d'*échantillonnage par jugement* (ou a priori), nos répondants ont été choisis en fonction de leurs connaissances en matière de radios communautaires. Ainsi, même s'il est plus restreint que le précédent, cet échantillon nous a permis d'aller chercher des informations complémentaires et plus poussées relativement aux impacts organisationnel et humain de l'intégration des TIC dans les stations étudiées.

Aussi, tel que prescrit par l'approche ethnographique, tout au long des entretiens, une attention particulière a été apportée au contexte. Comme le souligne Alain Blanchet, professeur de psychologie à l'Université Paris-8, en France : « Aujourd'hui, de nombreux auteurs s'accordent à concevoir le sens de tout dialogue comme une construction essentiellement dépendante du contexte (à la fois situationnel, contractuel et interlocutoire)¹⁷⁰ ». Cette dépendance au contexte constitue par ailleurs, pour Blanchet, l'une des principales limitations de l'entretien de recherche. En effet, selon lui, l'attitude et les comportements de l'enquêteur ainsi que les réponses fournies en fonction de la *désirabilité sociale* sont des points qui peuvent venir affaiblir ce type d'enquête.

¹⁶⁹ Lorraine Savoie-Zajc, *op. cit.*

¹⁷⁰ Alain Blanchet, *Les techniques d'enquête en sciences sociales*, Paris, Dunod, 1987, p. 84.

Dans la même veine, Michael Quinn Patton résume ainsi les limites de cet outil de collecte des données :

Interview data limitations include possibly distorted responses due to personal bias, anger, anxiety, politics, and simple lack of awareness since interviews can be greatly affected by the emotional state of the interviewee at the time of the interview. Interview data are also subject to recall error, reactivity of the interviewee to the interviewer and self-serving responses.¹⁷¹

En réponse à ces faiblesses, on ne saurait insister suffisamment sur l'importance de la préparation avant de mener une entrevue. Nous avons donc construit un guide d'entrevue, outil indispensable au succès de notre démarche, en nous fiant aux indications de Michael Quinn Patton :

An interview guide is prepared to ensure that the same basic lines of inquiry are pursued with each person interviewed. The interview guide provides topics or subject areas within which the interviewer is free to explore [...] Thus, the interviewer remains free to built a conversation within a particular subject area, to word questions spontaneously, and to establish a conversational style but with the focus on a particular subject that has been predetermined. The advantage of an interview guide is that it makes sure that the interviewer has carefully decided how best to use the limited time available in an interview situation.¹⁷²

En bref, le guide d'entrevue consiste en une série de points de repères et de thèmes qui doivent être abordés en entrevue. Au niveau de la forme, notre guide a été inspiré par une étude du ministère de la Sécurité publique du Québec, datant de 2009, intitulé *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales : Guide d'organisation d'entretiens semi-dirigés avec des informateurs clés*¹⁷³. Cette

¹⁷¹ Michael Quinn Patton, *op. cit.*, p. 306.

¹⁷² *Ibid.*, p. 343.

¹⁷³ Institut national de santé publique du Québec et Ministère de la sécurité publique du Québec, *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales : Guide d'organisation d'entretiens semi dirigés avec des informateurs clés*, En ligne, [www.inspq.qc.ca/pdf/publications/901_guide_entretien.pdf], page consultée le 2 mai 2009.

présentation, divisée par thèmes et par types de questions, a l'avantage d'être très claire visuellement tout en permettant une souplesse dans l'ordre des questions à poser au moment de l'entrevue. Au niveau du contenu, nous nous sommes inspirés des exemples de questions fournies par Steinar Kvale dans son ouvrage *Interviews* et les avons adaptées à notre sujet de recherche. Pour des raisons de différences culturelles et de barrières liées à la langue, il nous est apparu plus prudent de composer des questions complètes sur notre guide d'entrevue plutôt qu'une série de thèmes. Ces questions écrites, pré-approuvées par M. Hugo Ramírez, coordonnateur des réseaux chez ALER, nous ont permis de nous assurer de l'emploi des termes justes et ont facilité la fluidité des entretiens.

Les guides d'entrevue se sont également avérés de précieux outils permettant d'assurer le respect des normes éthiques liés à notre recherche. En effet, suite à l'explication détaillée des objectifs de recherche et des modalités de diffusion des résultats, nous avons pris soin d'intégrer à notre guide d'entrevue un formulaire de consentement que les participants devaient signer, afin de nous autoriser à diffuser les propos tenus lors des entrevues et de les associer à leurs noms.

Avant de clore cette section sur les techniques de collecte des données, précisons que nos répondants n'ont reçu aucune rétribution financière. Évidemment, les limitations budgétaires ont été la principale raison de cette décision, mais pas la seule. En effet, après quelques recherches sur le sujet, nous en sommes venus à la conclusion que la compensation financière ne servirait pas nécessairement notre recherche. En effet, pour John Reed, propriétaire de TecMarkert Works, une compagnie d'études statistiques située à Arlington en Virginie, la rétribution ne modifie en rien la contribution des répondants à une étude :

We have paid and not paid incentives for focus groups of low income folks as well as individual interviews with professionals and corporate CEOs. The bottom line is that in most cases, the incentive doesn't make a difference in terms of participation rates, or quality of the data. Our studies tells us that one of the most frequently cited reasons why people participate is for « the community good ».¹⁷⁴

À titre « d'échange de services », nous avons toutefois accordé des entrevues directement sur les ondes de quatre radios sur cinq afin de parler de notre sujet de recherche. Ces entrevues, menées lors des heures de grandes écoutes, nous ont permis, en quelque sorte, de redonner aux employés des stations qui nous avaient offert leur temps.

3.5 La démarche d'analyse

3.5.1 L'analyse quantitative des questionnaires

Traitions finalement ici de la démarche d'analyse de nos données. Une fois le questionnaire complété par les 36 répondants, nous avons compilé les données de manière, d'une part, à analyser les résultats obtenus dans chacune des radios, puis d'autre part, à faire ressortir les tendances communes dans les cinq stations.

Dans un premier temps, nous avons produit une grille d'analyse individuelle, pour chacune des stations de radio, dans laquelle les réponses des 20 questions formulées dans le questionnaire ont été compilées. Ensuite, afin de pouvoir analyser « visuellement » les chiffres obtenus, nous avons produit des graphiques, plus précisément des histogrammes, pour chacune des questions du sondage et pour

¹⁷⁴ John Reed, « Paying for Interviews », dans Michael Quinn Patton, *Qualitative Research and Evaluation Methods*, 3^e Édition, Californie, Thousand Oaks, Sage Publications, 2002, p. 413.

chacune des radios de l'étude. C'est donc dire que pour chacune des 20 questions de recherche, cinq graphiques ont été produits correspondant aux cinq radios étudiées. Cette démarche a engendré un total de 100 histogrammes. Ce type de graphique est généralement utilisé pour comparer des valeurs entre catégories, donc dans le cas de notre étude, entre radios. En outre, les histogrammes ont permis de mettre en lumière les tendances qui auraient pu être difficilement discernables dans un tableau.

Dans un deuxième temps, nous avons combiné les résultats obtenus dans les cinq radios en un seul graphique, pour chacune des questions. Cette démarche nous a permis de réduire la taille du matériel à analyser à 20 graphiques. De leur analyse, nous avons dégagé les grandes tendances relatives à l'utilisation des technologies et les impacts qu'elles ont provoqués dans les cinq radios. Néanmoins, les graphiques individuels illustrant les réponses de chacune des radios ont été conservés, afin de pouvoir souligner les cas d'exception ou encore les irrégularités qui pourraient apparaître d'une radio à l'autre et que l'analyse combinée n'aurait pas permis de faire ressortir. En somme, notre méthode d'analyse des questionnaires a permis de mettre en évidence les traits communs qui se dessinent quant aux usages des technologies dans les cinq radios, mais aussi de souligner les caractéristiques particulières de chacune des stations, de manière à respecter leur singularité.

Les résultats de cette première démarche d'analyse sont essentiellement présentés sous forme de fractions et de grandes tendances dans notre Chapitre IV (par exemple, 20 répondants sur 36 ont indiqué que...). Toutefois, ces chiffres sont expliqués et nuancés par la teneur des propos recueillis lors des entretiens semi-directifs menés avec les directeurs des cinq stations, dont nous expliquons la démarche d'analyse dans ce qui suit.

3.5.2 L'analyse qualitative des entretiens semi-dirigés

Au total, sept entretiens semi-dirigés ont été réalisés avec les directeurs des cinq stations de radio et auprès de deux représentants des associations de coordination de radio CORAPE et ALER. À l'image de la démarche effectuée pour analyser des questionnaires à choix multiples, ces entrevues ont d'abord été analysées individuellement, puis regroupées, de façon à en faire ressortir les principaux thèmes.

Ainsi, l'analyse des entretiens semi-dirigés s'est déclinée en quatre étapes. Tout d'abord, nous avons pris soin de noter, après chaque entretien, ce que Paul Geoffrion, conseiller en marketing et spécialiste des études qualitatives, nomme « les réactions initiales » telles que les réactions non-verbales à certains propos, le degré d'émotivité ressenti, l'aisance des participants ou le contexte¹⁷⁵. Ces notes ont ensuite été reprises et associées à leurs propos retranscrits dans leur intégralité à partir de nos *verbatim* d'entrevues.

Par la suite, nous avons procédé à une analyse de contenu de chacune de nos retranscriptions. Nous avons regroupé les propos recueillis par thèmes et avons dégagé les idées maîtresses des entretiens. Comme le mentionnent Louise Gaudreau et Nicole Lacelle, professeures à l'Université du Québec à Montréal : « C'est à ce moment qu'on révélera des citations typiques pour illustrer directement par certains propos le sens à donner aux idées principales et aux thèmes¹⁷⁶ ». Notre choix de méthode s'est arrêté sur l'analyse de contenu, puisqu'elle constitue, selon plusieurs

¹⁷⁵ Paul Geoffrion, « Le groupe de discussion », dans Benoit Gauthier, *Recherche sociale. De la problématique à la collecte de données*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, 2009, pp. 391-414.

¹⁷⁶ Louise Gaudreau et Nicole Lacelle, « L'entretien individuel », dans *Manuel d'évaluation participative et négociée. Cahier 4. Ne pas se noyer dans les techniques*, Montréal, Université du Québec à Montréal, 1999, p. 19.

auteurs, dont Alain Blanchet, l'une des techniques d'interprétation les plus fiables en recherche qualitative :

Pour éviter cette suspicion qui pèse sur la validité des données, les utilisateurs de l'entretien de recherche tendent à accréditer une certaine conception du discours produit. Ce discours, qui fluctue en fonction des situations, de l'interlocuteur, de l'humeur de l'interviewé, etc., traduirait en fait une structure profonde, stable, susceptible d'être analysé par des techniques d'analyse de contenu. Ainsi, le discours de tel individu permettra de caractériser un profil psychologique stable ou sera bien porteur d'un ensemble de représentations sociales que l'on repèrera comme « système idéologique » et qui permettra d'effectuer des généralisations, de tirer des conclusions.¹⁷⁷

Enfin, nous avons comparé les résultats obtenus dans chacun des entretiens et avons fait ressortir non seulement les similitudes mais aussi les différences et les opinions minoritaires. Selon François Laplantine, professeur titulaire d'anthropologie et d'ethnologie à l'Université Lyon 2, en France, cette démarche de comparaison constitue l'une des plus importantes de l'approche ethnographique :

À partir d'une description (ethnographie), puis d'une analyse (ethnologie) de telle institution, de telle coutume, de tel comportement, on cherche à découvrir progressivement ce que Lévi-Strauss appelle « leur structure inconsciente », qui peut-être repérée sous la forme d'un arrangement différent dans une autre institution, une autre coutume, un autre comportement.¹⁷⁸

Grâce à ce travail, nous avons classifié les idées-maîtresses et avons identifié les citations les plus probantes¹⁷⁹. Cela nous a permis d'établir un portrait global des usages des TIC dans les radios communautaires et de leurs impacts sur les collectivités qu'elles desservent.

¹⁷⁷ Alain Blanchet, *op. cit.*, p. 88.

¹⁷⁸ François Laplantine, « La spécificité de la pratique anthropologique », dans *L'anthropologie*, Paris, Seghers, 1987, p. 163.

¹⁷⁹ Louise Gaudreau et Nicole Lacelle, *op. cit.*

3.6 Les difficultés rencontrées au cours de l'étude et les solutions mises de l'avant

Avant de conclure ce chapitre, nous aimerions souligner quelques difficultés qui sont venues marquer notre enquête sur le terrain. Tout d'abord, il importe de mentionner un problème qui peut sembler anecdotique mais qui nous a donné beaucoup de fil à retordre, celui de « l'heure équatorienne ». En effet, cette expression symbolise la tendance des Équatoriens à arriver en retard aux rendez-vous, et ce, jusqu'à plusieurs heures. La situation est à ce point répandue dans le pays que le gouvernement du pays a lancé, en octobre 2003, une campagne de lutte contre cette « mauvaise habitude¹⁸⁰ ». Nous avons toutefois constaté lors de notre passage que malgré les efforts déployés, cette tendance était toujours bien présente. Ainsi, même si une prise de rendez-vous avec chacune des radios avait été effectuée avant même notre départ de Montréal; à notre arrivée sur le terrain, plusieurs directeurs des stations se sont montrés surpris de notre arrivée au jour et à l'heure préalablement convenus et quelques-uns d'entre eux n'étaient pas prêts à nous recevoir. Nous avons donc dû fait preuve de flexibilité au niveau des horaires, d'autant plus que certains directeurs de radios qui avaient convenu de nous accueillir pendant une semaine précise étaient partis en vacances ou à l'étranger lors de notre passage. Cette difficulté s'est toutefois avérée être une différence culturelle intéressante que nous avons pris soin de noter en vue d'une analyse ethnographique.

Deuxièmement, comme les radios communautaires sont des lieux achalandés où le va-et-vient des journalistes est constant, il nous a été impossible de trouver un lieu calme où mener les entrevues. Les conditions optimales d'un entretien, telles que décrites par Lorraine Savoie-Zajc n'ont donc pas pu être respectées :

¹⁸⁰ El Diario, « La hora ecuatoriana », *El Diario*, 10 avril 2010, En ligne, [http://www.eldiario.com.ec/noticias-manabi-ecuador/148900-la-hora-ecuatoriana/], page consultée le 11 avril 2010.

Portez une attention au lieu de la rencontre. Est-ce un lieu calme, privé, bien aéré, suffisamment éclairé? Le chercheur peut laisser à l'interviewé le choix d'un endroit de sa convenance. Il faut toutefois retenir que ce n'est pas une bonne idée de planifier une entrevue dans un endroit public : celui-ci risque d'être bruyant, avec un va-et-vient, et des sources de dérangements multiples.¹⁸¹

En guise de solution à ce problème, nous avons tout simplement pris soin de configurer l'enregistreuse de façon à ce qu'elle capte le moins possible de bruits ambiants et avons fait des entrevues sur le mode de conversations vivantes et animées, de façon à ce que les interviewés concentrent leur attention sur l'entretien.

Enfin, nous ne pouvons conclure ce chapitre sans évoquer les difficultés reliées à l'interculturalité. Comme le mentionne Michael Quinn Patton :

Cross-cultural inquiries add layers of complexity to the already complex interaction of an interview. The possibility for misunderstandings are increased significantly as documented in materials and training schemes aimed at cross cultural sensitization.¹⁸²

Avant toutes choses, il importe de préciser que nous maîtrisons la langue espagnole depuis plusieurs années. Nous avons également effectué, préalablement à notre recherche (en 2007), des stages de formation dans des radios communautaires péruviennes et participé à plusieurs événements internationaux en Amérique latine, notamment en Uruguay et en Argentine (en 2008). Cette connaissance préalable du terrain de recherche nous a permis de nous intégrer rapidement à la culture équatorienne, un avantage incontestable selon Quinn Patton, surtout pour quelqu'un qui prétend à l'approche ethnographique :

¹⁸¹ Lorraine Savoie-Zajc, *op. cit.*

¹⁸² Michael Quinn Patton, *op. cit.*, p. 391.

Ethnographic interviewing has the advantage of being grounded in long term relationships and in-depth participant observation. What is problematic is the short-term studies for these or brief evaluation site visits. These rapid appraisals revolve around cross-cultural interviewing and are more vulnerable to misinterpretations and miscommunications, unless the researcher already has a great knowledge of the culture he is about to study.¹⁸³

Malgré nos connaissances préalables, certaines barrières auraient pu tout de même se dresser devant nous au moment de l'analyse. Nous avons donc pris la précaution de transcrire et d'analyser nous-mêmes nos entrevues, et ce, directement en langue espagnole. Cette décision s'appuie sur le fait que la transcription effectuée par une tierce personne (et de ce fait, l'analyse qui suivra) pose toujours le risque d'être imparfaitement reproduite, décontextualisée ou mal interprétée. En effet, comme le mentionne Lorraine Savoie-Zajc :

Le texte transcrit n'est pas l'entrevue. Que faire des messages non-verbaux tels que l'intonation, le débit de parole, l'attitude générale [...], qui sont aussi porteurs de message? Les notes du chercheur prises en cours d'entrevue et complétées immédiatement après vont pallier l'absence de ce « texte » dans la transcription. [...] Le chercheur ne peut confier une telle tâche de transcription à une autre personne. C'est lui seul qui pourra décider du matériel à trier, choix qui affectera directement la qualité et la finesse de l'analyse subséquente.

Cependant, le fait de réaliser le travail de transcription et d'analyse soi-même peut, dans une certaine mesure, s'apparenter à une auto-évaluation ce qui pose aussi le risque d'entraîner certains biais. Comme le mentionne Jean Rouiller, Professeur au Département des sciences de l'éducation, à l'Université de Fribourg, à Paris :

¹⁸³ Michael Quinn Patton, *op. cit.*, p. 392

Ainsi conçue, l'auto-évaluation peut parfois conduire à des prises de conscience désagréables. [...] En effet, qui aime dévoiler ses lacunes, ses errements, ses tâtonnements, alors que l'excellence est demandée? [...] L'auto-évaluation est une démarche ardue, parce qu'intime, et complexe, parce que riche d'aspects affectifs. Force est de constater qu'une démarche réflexive ne peut se faire qu'avec la volonté du sujet de s'impliquer réellement dans son processus d'apprentissage.¹⁸⁴

Heureusement, nous croyons que la prise en compte de ces possibles dérives tout au long de l'analyse de contenu (de même qu'une vigilance accrue) a contribué à amoindrir le risque de livrer de fausses conclusions.

Dans ce chapitre, nous avons exposé clairement les fondements méthodologiques de notre recherche. Ainsi, à partir d'une approche ethnographique, notre étude se base principalement sur la réalisation d'une enquête sur le terrain d'une durée de sept semaines en Équateur (du 10 octobre 2009 au 27 novembre 2009). Au cours de cette période, deux techniques de collecte des données ont été mises en œuvre : le questionnaire à choix multiples auprès des employés des radios et les entretiens semi-dirigés auprès des directeurs des stations. Les deux méthodes de collecte des données ont ensuite chacune fait l'objet d'une analyse individuelle, puis d'une analyse comparée. La présentation des résultats, soit la compilation de ces données, fera l'objet du prochain chapitre.

¹⁸⁴ Jean Rouiller et Maryse Pillonel, « L'auto-évaluation : une pratique prometteuse mais paradoxale », *Éducateur*, Fribourg, 2001, no 15, p. 31.

CHAPITRE IV

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Dans ce chapitre, nous exposerons les résultats obtenus suite à l'application de nos deux techniques de collecte des données auprès de l'échantillon de recherche. Dans un premier temps, nous présenterons une compilation des réponses obtenues par le biais du questionnaire à choix multiples distribué aux employés et bénévoles des stations. Puis, nous confirmerons ou nuancerons ces données grâce aux propos recueillis lors des sept entretiens semi-directifs.

Pour faciliter la lecture et la compréhension de notre démarche, rappelons tout d'abord notre question de recherche et notre hypothèse de départ. Notre question de recherche se pose en ces termes : comment le « mélange technologique » ou l'intégration des technologies de l'information et de la communication dans cinq stations de radio communautaires étudiées en Équateur, participe-t-il au développement « interne » de ces stations, de même, dans une moindre mesure, qu'au développement humain des collectivités démunies proches de ces stations, et ce, dans trois domaines : la qualité et la diversité de l'information, la participation citoyenne et l'élaboration de nouveaux projets de développement?

À cette question, nous postulons l'hypothèse suivante : le « mélange technologique » fondé sur l'intégration des TIC, plus précisément d'Internet et de la téléphonie mobile, dans cinq stations de radio communautaires équatoriennes, peut favoriser une appropriation graduelle des technologies à la fois par les employés des stations et par les communautés qui gravitent autour de celles-ci et en ce sens, peut constituer un outil significatif de développement. Concrètement, Nous croyons que l'intégration des TIC dans les radios étudiées aura pour effet : 1) de favoriser l'accès à l'information des employés et des collectivités qui écoutent ces stations, 2) de motiver la participation citoyenne et 3) d'entraîner la création de nouveaux projets de développement pour les communautés où sont implantées ces stations de radio.

Tout en gardant ces éléments à l'esprit, nous présenterons maintenant nos résultats de recherche.

4.1 Profil des répondants au questionnaire à choix multiples

À titre de questions d'ouverture, nous avons demandé aux employés des cinq stations de radio étudiées dans quel(s) secteur(s) d'activités ils œuvraient — information, animation, administration et/ou gestion, technique ou informatique — et depuis combien d'années. Dans toutes les radios, les employés ont indiqué être rattachés à plus d'un secteur d'activités, en raison des rôles variés qu'ils étaient appelés à remplir. Par exemple, à la radio Latacunga, les journalistes ont indiqué animer une émission quotidienne d'informations portant sur l'actualité et réaliser leur propre mise en ondes. Par ce biais, ils opéraient à la fois dans les secteurs de l'information, de l'animation et de la technique. En entrevues, les directeurs des stations ont par ailleurs confirmé cette tendance à vouloir disposer d'un personnel « polyvalent ». Par exemple, José Venegas, directeur de la radio Guamote, a indiqué

qu'au moment de l'embauche de ses employés, pour remédier au nombre restreint de personnel dans cette station, tous avaient suivi une formation sommaire, donnée par Venegas lui-même, afin d'être en mesure d'occuper chacun des postes au sein de la radio, en cas d'absence d'un des employés. Par ailleurs, la compilation des réponses obtenues par le biais du questionnaire à choix multiples permet de constater que les travailleurs sondés sont répartis de façon relativement égale dans chacun des secteurs d'activités. Ainsi, parmi les 36 répondants des 5 stations de radio, 16 ont indiqué travailler à l'animation de programmes, 10 à l'information, 10 à la technique et l'informatique et 10 à l'administration ou la gestion. Une seule personne a répondu travailler dans un autre secteur, celui de la vente et du commerce (*voir* fig. F.1).

En ce qui concerne le nombre d'années d'expérience des répondants, notre enquête nous permet d'obtenir une vue d'ensemble de l'intégration des TIC tant chez les nouveaux travailleurs (moins de 5 ans d'expérience) que chez les travailleurs plus anciens (plus de 5 ans d'expérience). Au total, 11 employés sur les 36 sondés ont répondu posséder plus de 10 ans d'expérience de travail au sein de radios communautaires. 6 personnes ont pour leur part indiqué avoir entre 6 et 10 ans d'expérience et 11 autres personnes ont répondu avoir entre 2 et 5 ans d'expérience. Enfin, 8 employés ont indiqué être en poste à la radio depuis moins de 2 ans (*voir* fig. F.2). Il apparaît donc que les employés sondés affichent une fidélisation importante envers leur station de radio, certains ayant indiqué être au service de leurs stations depuis plus de 20 ans (dans le cas des radios Latacunga et ERPE).

4.2 L'accès aux TIC dans les cinq radios communautaires étudiées

De façon générale, l'arrivée des TIC dans les 5 radios communautaires remonte entre 7 et 15 ans. Toutefois, les données sont disparates en ce qui concerne le

début des usages des TIC parmi les employés. En effet, certains employés ayant indiqué travailler au sein des radios au moment où les technologies ont été implantées (entre 1995 et 2003) ont par la suite répondu n'en faire usage que depuis moins de cinq ans. Selon Gissela Dávila, directrice de CORAPE, cela peut être attribuable, entre autres, à l'intégration souvent progressive des TIC dans chacun des secteurs d'activités des stations — en commençant par le domaine de l'administration et en terminant par celui de l'information — et ce, principalement pour des raisons économiques :

Dans la plupart des radios membres, les employés ont accès à Internet « à l'heure » et les stations ne possèdent qu'un ou deux postes connectés au Web que les employés doivent se partager. Bien souvent, c'est le directeur de la radio et quelqu'un du secteur de la production qui ont accès prioritairement à ces ordinateurs. Ce ne sont donc pas tous les employés qui profitent des TIC lorsqu'une station dit être connectée.¹⁸⁵ [Notre traduction] -

Mme Dávila souligne également que la réticence des employés plus anciens face à ce nouvel outil de travail peut aussi expliquer les données décalées en ce qui concerne l'acquisition des TIC par les stations et le début de leurs usages par les employés (*voir* sect. 4.3.2).

En somme, les résultats du questionnaire indiquent que 7 répondants sur 36 utilisent les technologies dans le cadre de leur travail à la station depuis moins de 2 ans; 8 depuis 2 à 4 ans; 9 depuis 5 à 8 ans; 8 depuis 9 à 10 ans et 4 depuis plus de 10 ans (*voir* fig. F.3).

¹⁸⁵ Gissela Dávila, Entrevue personnelle, Quito, Équateur, 12 novembre 2009.

4.2.1 Les coûts moyens de l'implantation des TIC

En ce qui concerne les coûts de l'implantation des TIC, nos résultats de recherche indiquent qu'ils constituent un obstacle important à l'adoption des technologies dans les communautés. En effet, sur 36 employés sondés, seul 11 ont dit avoir un accès Internet à la maison, soit le tiers de l'échantillon (voir fig. F.4). La plupart d'entre eux ont dit se connecter sur le réseau Internet sans fil non sécurisé de leur radio communautaire, mis au service de la communauté (tous les directeurs ont mentionné que leur radio offrait un tel service, et ce, gratuitement).

Malgré ce service offert sans frais, les coûts reliés à l'achat d'un ordinateur demeurent l'un des principaux obstacles à l'accès aux TIC pour les deux tiers des répondants n'ayant pas accès à Internet à domicile. Les directeurs des stations ont par ailleurs indiqué que l'implantation des TIC au sein de leur institution avait engendré des coûts très élevés, se situant en moyenne entre 10 000 et 20 000 dollars américains au cours de la première année. Dans deux radios sur cinq, ces montants correspondaient à la moitié du budget annuel de la station. De plus, il faut compter parmi les dépenses reliées à l'intégration des TIC, les coûts de réparation des équipements et, dans certains cas, les coûts reliés à l'embauche d'un ou de plusieurs techniciens en informatique.

Toutefois, paradoxalement, l'arrivée des TIC a aussi permis de réaliser des économies. Par exemple, les *walkie-talkie*, autrefois fournis aux reporters par les stations, ont été remplacés par les téléphones mobiles personnels des employés, comme l'explique Ataulfo Tobar, directeur de la Radio La Luna :

Le monde du *walkie-talkie* a pour ainsi dire disparu. Il a été remplacé par les téléphones cellulaires qui sont beaucoup plus faciles à utiliser, émettent un meilleur signal et nous permettent de réaliser plusieurs tâches [photos, enregistrements audio et vidéo par exemple]. Cela nous permet aussi de réaliser des économies.¹⁸⁶ [Notre traduction]

Ainsi, sur les 36 employés sondés, 34 ont indiqué posséder un téléphone cellulaire personnel. Tous ont répondu l'utiliser dans le cadre de leur travail même si les appels effectués n'étaient pas remboursés par l'employeur (*voir* fig. F.6). Cette pratique n'est cependant pas sans déplaire aux travailleurs qui doivent assumer ces frais de leurs poches :

Nous utilisons chaque jour nos téléphones cellulaires personnels. Lorsqu'il y a une programmation spéciale ou un événement quelconque et que les téléphones de l'organisation sont en dehors de la station, nous utilisons les nôtres. Nous n'avons pas le choix. Dans un domaine relié à la communication, nous devons être en contact les uns avec les autres tout le temps. Je crois qu'une bonne partie de notre salaire se dépense ici, au travail.¹⁸⁷ [Notre traduction]

Par ailleurs, seules deux stations de radio sur cinq possèdent des téléphones cellulaires mis à la disposition de tous afin d'aider les employés à minimiser l'emploi (et les coûts) de leur téléphone mobile personnel. Selon la directrice de la Radio ERPE, Bélgica Chela, les usages de ces téléphones dépendent des offres en vigueur dans les différentes compagnies de téléphonie mobile¹⁸⁸.

¹⁸⁶ Ataulfo Tobar, Entrevue personnelle, Quito, Équateur, 11 novembre 2009.

¹⁸⁷ Propos d'un employé recueillis lors de notre passage dans l'une des stations de radio. Pour des considérations éthiques, l'anonymat de l'employé est conservé.

¹⁸⁸ En Équateur, deux géants de la téléphonie mobile se font concurrence : Movistar et Porta. Chacune des compagnies tente d'offrir des forfaits avantageux adaptés aux besoins des travailleurs. En moyenne, il en coûte entre 40 et 60 dollars américains par téléphone, par mois, aux stations de radio qui choisissent de mettre des téléphones cellulaires à la disposition de leurs employés.

Ataulfo Tobar, directeur de Radio La Luna, a pour sa part choisi de procéder par échange de services : « Nous signons un contrat avec une entreprise de téléphone qui nous fournit le service durant une période prédéterminée et, en échange, nous lui faisons de la publicité ¹⁸⁹ » [Notre traduction]. Plusieurs radios ont toutefois signalé refuser de procéder de cette façon pour des raisons éthiques (*voir* sect. 4.4.4).

En somme, quelque soit la façon de procéder de leur station, il est possible de constater qu'en matière de TIC, les employés font un usage beaucoup plus courant du téléphone cellulaire que de l'Internet, principalement pour des raisons économiques.

4.2.2 Le vieillissement prématuré des technologies

Lors des entretiens réalisés auprès des directeurs des stations de radio, un thème s'est montré très récurrent : le vieillissement prématuré des technologies. Pour Eduardo Guerrero, directeur de la Radio Latacunga, les technologies évoluent si rapidement que les radios communautaires ont de la difficulté à suivre le rythme :

[...] C'est comme si nous courions constamment derrière la technologie, puisque chaque mois, les compagnies informatiques lancent de nouveaux programmes, plus utiles, plus performants et cessent d'entretenir leurs anciens produits. Ces produits sont encore bons, ils fonctionnent et nous permettent de travailler, mais en tant que média, nous ne pouvons prétendre faire de l'actualité avec des outils datant de 1995. ¹⁹⁰ [Notre traduction]

Bélgica Chela, directrice de la Radio ERPE, souligne pour sa part avoir connu récemment plusieurs problèmes relatifs à l'actualisation de programmes informatiques au sein de sa station :

¹⁸⁹ Ataulfo Tobar, Entrevue personnelle, Quito, Équateur, 11 novembre 2009.

¹⁹⁰ Eduardo Guerrero, Entrevue personnelle, Latacunga, Équateur, 16 novembre 2009.

Nous avons dû mettre à jour plusieurs de nos technologies afin que les nouveaux programmes offerts par Microsoft fonctionnent sur nos appareils. En 2007, nous avions déjà fait une actualisation de nos ordinateurs mais voilà que nous avons dû en faire une autre en 2009 afin d'arriver à suivre [...] La dépendance aux technologies nous amène à investir des sommes bien au-delà de celles que nous avions prévues.¹⁹¹ [Notre traduction]

Afin de contrer les coûts engendrés par le vieillissement trop rapide des technologies, l'organisme CORAPE négocie des licences sur certains programmes et les offre à ses membres via son site Internet :

Nous envoyons aux radios membres les logiciels à travers notre page Web ou par courrier électronique et nous leur offrons la visite de techniciens informatiques pour donner des ateliers sur les usages de ces nouveaux logiciels.¹⁹² [Notre traduction]

Cependant, lorsque l'aide de CORAPE ne suffit pas, les directeurs des radios avouent procéder illégalement. En effet, trois d'entre eux (sur cinq) expliquent que certains logiciels utilisés par leur station résultent de piratage informatique, une pratique très répandue dans le pays. À ce sujet, Ataulfo Tobar, directeur de Radio La Luna, déclare :

Pour le département de gestion, nous avons fait l'achat d'un logiciel de comptabilité reconnu par le gouvernement afin d'être en règle. Mais pour les autres départements... disons qu'il y a eu moins de rigueur. Nous avons parfois piraté des programmes sur Internet ou nous les avons achetés dans des *ferias* pour environ 4 dollars américains. C'est illégal, mais tout le monde le fait.¹⁹³ [Notre traduction]

¹⁹¹ Bégica Chela, Entrevue personnelle, Riobamba, Équateur, 17 novembre 2009.

¹⁹² Gissela Dávila, Entrevue personnelle, Quito, Équateur, 12 novembre 2009.

¹⁹³ Ataulfo Tobar, Entrevue personnelle, Quito, Équateur, 11 novembre 2009.

Cette pratique demeure toutefois risquée, en raison de la menace de contracter des virus informatiques. Trois directeurs de radio sur cinq ont par ailleurs exprimé leurs inquiétudes à ce niveau.

4.3 L'intégration et les usages des TIC dans les cinq radios communautaires étudiées

Le processus d'intégration des technologies s'est fait presque de la même façon dans chacune des radios communautaires étudiées. En effet, bien que tous les directeurs des stations se soient dit d'accord pour implanter les technologies de façon graduelle — entremêlant le processus de discussions et de formations — dans les faits, les technologies ont été implantées très rapidement. Eduardo Guerrero, directeur de Radio Latacunga, résume le processus d'implantation des TIC dans sa station :

Il y a eu un moment où nous avons décidé de laisser la discussion de côté et de nous y mettre. En 1995, nous nous sommes dits : "nous devons entrer dans l'ère des nouvelles technologies, parce que si nous n'adoptons pas les technologies, nous nous excluons." C'est comme si le train passait : nous devons embarquer, parce que si nous n'embarquions pas immédiatement, avant que passe un autre train, il aurait été trop tard.¹⁹⁴ [Notre traduction]

Par ailleurs, il ressort des entretiens semi-dirigés que dans chacune des stations, l'apprentissage des usages des TIC s'est fait sur une base individuelle, sans aucune formation : « Nous n'avons pas donné de formations. Les employés ont dû apprendre entre eux¹⁹⁵ » [Notre traduction], souligne Eduardo Guerrero, directeur de Radio Latacunga. Afin de combler cette lacune, les organismes CORAPE et ALER ont mis sur pied des ateliers de formation destinés à leurs membres.

¹⁹⁴ Eduardo Guerrero, Entrevue personnelle, Latacunga, Équateur, 16 novembre 2009.

¹⁹⁵ *Ibid.*

4.3.1 Les ateliers et stages de formation

Au détour des années 2000, ALER et CORAPE ont lancé une série d'ateliers de formation sur les usages des TIC. Dispensés une à deux fois par année, ces ateliers permettent aux travailleurs du milieu des radios communautaires de se réunir afin de discuter des usages des technologies dans leurs stations et de suivre des cours offerts par des techniciens informatiques. D'une durée de deux à trois jours, ces ateliers se déroulent dans les locaux des sièges sociaux des organismes et sont entièrement défrayées par ces derniers. Selon Gissela Dávila, directrice de CORAPE, cette démarche est certes coûteuse pour l'organisme, mais nécessaire puisque : « l'appui de CORAPE envers ses membres se fait surtout sous forme *sociale*, à travers la tenue d'ateliers de formation et de discussions¹⁹⁶ » [Notre traduction]. Il est donc normal que la plus grande part du budget de l'organisme soit alloué à ce type d'activités.

Les cinq directeurs des radios communautaires ont cependant indiqué que ces ateliers avaient, depuis peu, un caractère « trop élémentaire ». « Nous n'allons plus aux ateliers de formation sur les technologies offerts par ALER et CORAPE car ils nous apparaissent aujourd'hui comme trop "de base",¹⁹⁷ » [Notre traduction], souligne Fabiola Massi Alvarez, directrice de l'information de Radio San Francisco. Belgica Chela, directrice de Radio ERPE, abonde dans le même sens :

Les ateliers de ALER et CORAPE ne correspondent plus à nos besoins. [...] Il s'agit là d'un problème important : lorsque nous nous déplaçons pour aller suivre un atelier de formation, parfois nous savons déjà tout ce qui y est enseigné. [...]. Les ateliers nationaux sont certainement une bonne initiative mais disons que pour nous, ils ne fonctionnent pas.¹⁹⁸ [Notre traduction]

¹⁹⁶ Gissela Dávila, Entrevue personnelle, Quito, Équateur, 12 novembre 2009.

¹⁹⁷ Fabiola Massi Alvarez, Entrevue personnelle, Guayaquil, Équateur, 20 novembre 2009.

¹⁹⁸ Belgica Chela, Entrevue personnelle, Riobamba, Équateur, 17 novembre 2009.

Pour José Venegas, directeur de radio Guamote, outre le fait que les formations soient trop élémentaires, au moment où elles ont lieu, elles privent également les stations de leurs employés, parfois pendant plusieurs jours:

[...] Si je ressens que les employés ont besoin d'une formation ou s'ils me le demandent, je donne moi-même un atelier. Cela me permet de garder mes employés à la station, sinon, comment faire pour continuer à émettre lorsque 4 employés sur 7 sont partis à l'extérieur en formation?¹⁹⁹ [Notre traduction]

Pour pallier à ce problème de déplacement des employés, il arrive que les techniciens informatiques de CORAPE se déplacent eux-mêmes afin d'apporter une aide mieux adaptée aux besoins spécifiques de leurs radios membres. Gissela Dávila, directrice de CORAPE, souligne que : « lorsqu'un technicien se déplace pour aller réparer quelque chose dans une radio éloignée, il travaille de concert avec le technicien de la station locale afin d'assurer une transmission des connaissances. Il arrive aussi qu'il donne une formation de groupe²⁰⁰ ». [Notre traduction]

De plus, l'organisme projette de créer un « réseau technique²⁰¹ » afin que les techniciens des radios membres et ceux de CORAPE puissent communiquer rapidement entre eux. En plus de faciliter le travail des informaticiens oeuvrant au sein des radios communautaires, cela permettrait à CORAPE d'économiser sur les coûts de déplacements de ses techniciens.

Outre les ateliers, les organismes ALER et CORAPE offrent aussi des stages de formation. En effet, chaque année, quelques employés peuvent travailler pendant

¹⁹⁹ José Venegas, Entrevue personnelle, Guamote, Équateur, 18 novembre 2009.

²⁰⁰ Gissela Dávila, Entrevue personnelle, Quito, Équateur, 12 novembre 2009.

²⁰¹ Selon Gissela Dávila, la « red técnica » ou le « réseau technique » serait, à l'image d'un forum de discussion sur Internet, un lieu de rencontre des techniciens en informatique des radios membres de CORAPE. Hébergé à même le site Internet de l'organisme, ce forum sécurisé, auquel il faudrait accéder par un mot de passe, permettrait aux techniciens de communiquer entre eux et de s'envoyer des programmes informatiques via Internet, sans risque de contracter de virus informatiques.

trois à six mois dans les locaux de leurs sièges sociaux. Selon Eduardo Guerrero, le stage est beaucoup plus adéquat que les ateliers de formation. « Il est bien plus riche d'aller dans un organisme qui fonctionne avec les nouvelles technologies et de voir à quoi elles peuvent servir concrètement, plutôt que de l'apprendre théoriquement ²⁰² » [Notre traduction], souligne-t-il. Bélgica Chela, directrice de la radio ERPE, affirme que les employés de sa station ont vécu une très bonne expérience dans le cadre des stages de formation offerts par ALER et CORAPE :

Certains de nos employés ont fait des stages dans le « réseau quichua » et ont appris comment utiliser les technologies et en quoi elles pouvaient nous être utiles. À leur retour, ils ont partagé leurs connaissances avec nous et surtout leur enthousiasme face à ces outils. Cela nous a apporté beaucoup de sécurité quant à notre choix de passer aux technologies.²⁰³ [Notre traduction]

Cependant, malgré le succès des stages de formation, les deux organismes de coordination se disent préoccupés par l'inégalité technologique qui réside entre les radios membres, entre autres, parce que cela complique le processus de sélection des stagiaires. Hugo Ramírez, directeur des réseaux chez ALER, explique :

Les stagiaires travaillent, comme nous, à partir de l'équipement que nous avons ici, dans nos locaux. Mais souvent, les employés qui suivent nos formations retournent dans leur localité et se trouvent confrontés à une réalité complètement différente, où il n'y a pas d'électricité par exemple, ou encore où Internet n'est pas accessible, ou alors ils n'ont tout simplement pas le même équipement technologique que nous. Il y a donc là un choc énorme puisque les employés viennent ici pour se spécialiser mais ne peuvent mettre en application leurs apprentissages une fois chez eux.²⁰⁴ [Notre traduction]

²⁰² Eduardo Guerrero, Entrevue personnelle, Latacunga, Équateur, 16 novembre 2009.

²⁰³ Bélgica Chela, Entrevue personnelle, Riobamba, Équateur, 17 novembre 2009.

²⁰⁴ Hugo Ramírez, Entrevue personnelle, Quito, Équateur, 25 novembre 2009.

En somme, malgré les bienfaits des ateliers et stages de formation, plusieurs problèmes demeurent. Ainsi, des recherches doivent être menées afin d'une part, de répondre aux besoins spécifiques des radios plus avancées technologiquement et d'autre part, de standardiser les technologies dans les radios communautaires membres de ces organisations.

4.3.2 Les obstacles et réticences à l'intégration

Il ressort des entretiens deux principaux obstacles relatifs à l'intégration des technologies dans les radios communautaires. D'abord, le manque de familiarité avec les TIC — résultante directe du manque d'ateliers de formation offerts par les radios lors de l'introduction de ces technologies — a amené plusieurs employés à refuser de travailler avec ces outils au début de leur implantation. Gissela Dávila, directrice de chez CORAPE, raconte :

Lors de l'arrivée des nouvelles technologies, que ce soit dans les radios membres ou même ici au siège social, plusieurs employés qui ne savaient pas se servir d'un logiciel de traitement de texte comme *Word*, ont continué pendant longtemps à écrire à la main ou à la machine même s'ils disposaient d'un ordinateur dans leur bureau [...] Il ne s'agissait pas d'une attitude de refus, mais plutôt d'une manque de familiarité avec les nouveaux outils de travail. Il a donc fallu une période d'adaptation.²⁰⁵ [Notre traduction]

Dans d'autres stations, comme à la radio ERPE, la période d'adaptation ne semble pas terminée, car des résistances quant à l'emploi des technologies persistent encore aujourd'hui. Toutefois, Bélgica Chela, la directrice de cette station, se montre compréhensive envers les employés qui ne souhaitent pas travailler avec les TIC :

²⁰⁵ Gissela Dávila, Entrevue personnelle, Quito, Équateur, 12 novembre 2009.

Les gens arrivent à un point où, de par leur âge, de par leur formation, de par leurs habitudes de travail... ils ne veulent plus changer leurs façons de faire. Nous avons plusieurs personnes ici qui continuent à travailler de la même façon qu'avant l'arrivée d'Internet. Ils ne souhaitent pas travailler avec cette source d'informations et nous respectons leur choix.²⁰⁶ [Notre traduction]

Enfin, à la radio Latacunga, si tous les employés ont choisi d'apprendre à travailler avec les TIC, celles-ci ont parfois été la source de conflits entre employés :

Plusieurs camarades ont commencé à se faire les techniciens en herbe puisqu'ils en connaissaient davantage sur les TIC que le reste du groupe. Ils appuyaient sur un bouton et réglaient tous les problèmes, mais sans toutefois transmettre leur savoir aux autres. Il en a résulté plusieurs conflits entre les employés qui savaient utiliser les technologies et ceux qui ne détenaient pas ce savoir et qui voulaient qu'on leur enseigne.²⁰⁷ [Notre traduction]

Le second obstacle qui retarde l'intégration des technologies dans les stations est d'ordre économique selon les directeurs des stations. Pour Gissela Dávila, directrice de chez CORAPE, il s'agit là d'un élément sans lequel il est impossible d'assurer d'un côté le bon fonctionnement des technologies et, de l'autre, la formation des employés :

Le problème majeur, ici chez CORAPE comme dans la plupart des radios membres, demeure le financement, c'est-à-dire le manque d'équipements de même que les possibilités réduites de donner des ateliers de formation. Plusieurs radios travaillent réellement dans des conditions précaires.²⁰⁸ [Notre traduction]

Les directeurs des stations de radio rappellent que même si plusieurs campagnes de financement sont réalisées annuellement, les coûts des technologies (achats, mises à jour, entretiens et réparations) dépassent bien souvent les montants

²⁰⁶ Bélgica Chela, Entrevue personnelle, Riobamba, Équateur, 17 novembre 2009.

²⁰⁷ Eduardo Guerrero, Entrevue personnelle, Latacunga, Équateur, 16 novembre 2009.

²⁰⁸ Gissela Dávila, Entrevue personnelle, Quito, Équateur, 12 novembre 2009.

amassés. Le manque de ressources financières constitue donc un obstacle important à l'intégration des technologies dans les stations, d'autant plus qu'il engendre un cercle vicieux, puisque sans ressources, il est impossible d'offrir de la formation aux employés et sans formation, ceux-ci seront plus prompts à offrir des résistances.

4.3.3 Les usages des TIC parmi les employés

Maintenant, voyons quels sont les principaux usages des TIC parmi les employés des radios communautaires, tant dans leur vie personnelle que dans le cadre de leur travail. Au niveau des usages personnels, les 11 répondants ayant indiqué avoir Internet à la maison ont dit l'utiliser de plusieurs façons. L'ensemble des répondants échange des courriels (11 employés sur 11). 9 personnes sur 11 consultent les nouvelles en ligne. La recherche d'informations politique, économique ou encore en matière de droit, de santé, de culture ou de sport correspond en moyenne aux usages de 2 à 6 personnes sur 11. Enfin, 5 personnes sur 11 procèdent à des achats en ligne alors que 3 personnes sur 11 ont un blog personnel ou en consultent régulièrement (*voir fig. F.5*).

Dans le cadre du travail à la station, les usages d'Internet varient sensiblement des usages domestiques. Sur les 36 répondants, 32 utilisent Internet au travail pour échanger des courriers électroniques. Parmi ces personnes, 26 disent principalement communiquer avec d'autres institutions, telles que d'autres stations de radio ou des centres communautaires via le Web.

Toujours sur les 36 employés sondés, 27 personnes consultent les nouvelles en ligne et recherchent de l'information pour préparer les émissions de radio. Parmi les autres usages, on note la recherche de musique en ligne (21 répondants), la

communication avec les auditeurs (16 répondants), la recherche de réponses aux questions des auditeurs (14 répondants) et la recherche de contacts pour réaliser des entrevues (13 répondants). Enfin, 4 personnes sur 36 utilisent Internet afin de participer à la construction du site Internet de la radio.

D'après les cinq directeurs des stations, les employés ne font peu ou pas d'usages personnels d'Internet dans le cadre du travail. « Les employés utilisent Internet selon le poste qu'ils occupent : courriers électroniques, recherche de nouvelles. Ceux qui utilisent le "chat" l'utilisent à la place du téléphone pour établir des communications²⁰⁹ », affirme Belgica Chela, directrice de radio ERPE.

La figure 4.1 illustre les usages d'Internet au travail parmi les employés sondés. Rappelons que la plupart des employés ont indiqué plus d'une réponse sur le questionnaire à choix multiples — correspondant aux usages multiples qu'ils font d'Internet dans le cadre de leur travail.

²⁰⁹ Belgica Chela, Entrevue personnelle, Riobamba, Équateur, 17 novembre 2009.

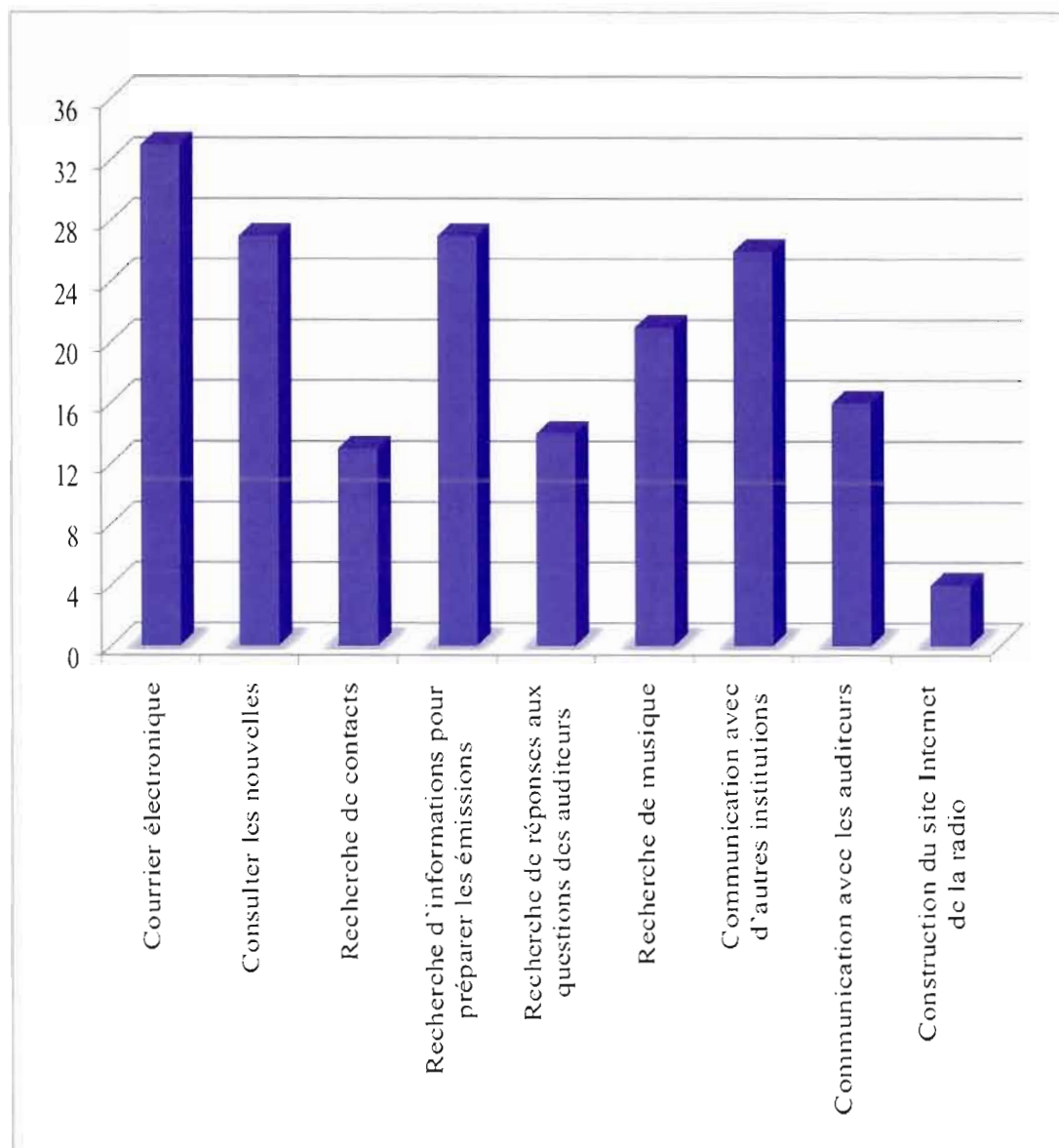


Figure 4.1 Principaux usages d'Internet au travail parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées.

En ce qui a trait au téléphone cellulaire, parmi les 34 employés possédant un téléphone cellulaire personnel, plus de 31 l'utilisent pour placer des appels à des membres de leur famille ou à des amis. Tel que déjà souligné, 28 répondants sur 34 utilisent leur téléphone personnel pour effectuer des communications reliées à leur travail. Également, une proportion importante de répondants, soit 26 sur 34, envoient des messages textes sur une base régulière. Enfin, les autres usages du téléphone mobile, tels que la prise de photos, l'enregistrement d'extraits sonores ou encore la consultation d'Internet demeurent plus marginaux : moins de 9 répondants sur 34 utilisent leur téléphone à ces fins (*voir* fig. F.7).

Dans le cadre du travail à la station, les usages du téléphone mobile par les employés varient. La plupart des répondants, soient 26 sur 34, utilisent leur téléphone pour appeler des contacts et réaliser des entrevues. Viennent ensuite les appels personnels avec 22 répondants sur 34. Puis, entre 14 et 18 répondants sur 34 se servent de leur téléphone afin de coordonner leur travail avec des producteurs d'émissions ou des journalistes ou encore pour transmettre des reportages en direct de divers événements. Enfin, les usages plus « techniques » du téléphone, tels que la consultation d'Internet ou l'enregistrement d'entrevues restent marginaux et concernent seulement de 2 à 4 personnes sur 34.

La figure 4.2 illustre les usages du téléphone mobile au travail parmi les répondants. Rappelons qu'ici aussi, les employés ont indiqué sur le questionnaire à choix multiples plus d'une réponse, correspondants aux usages multiples qu'ils font de leur téléphone cellulaire personnel au travail.

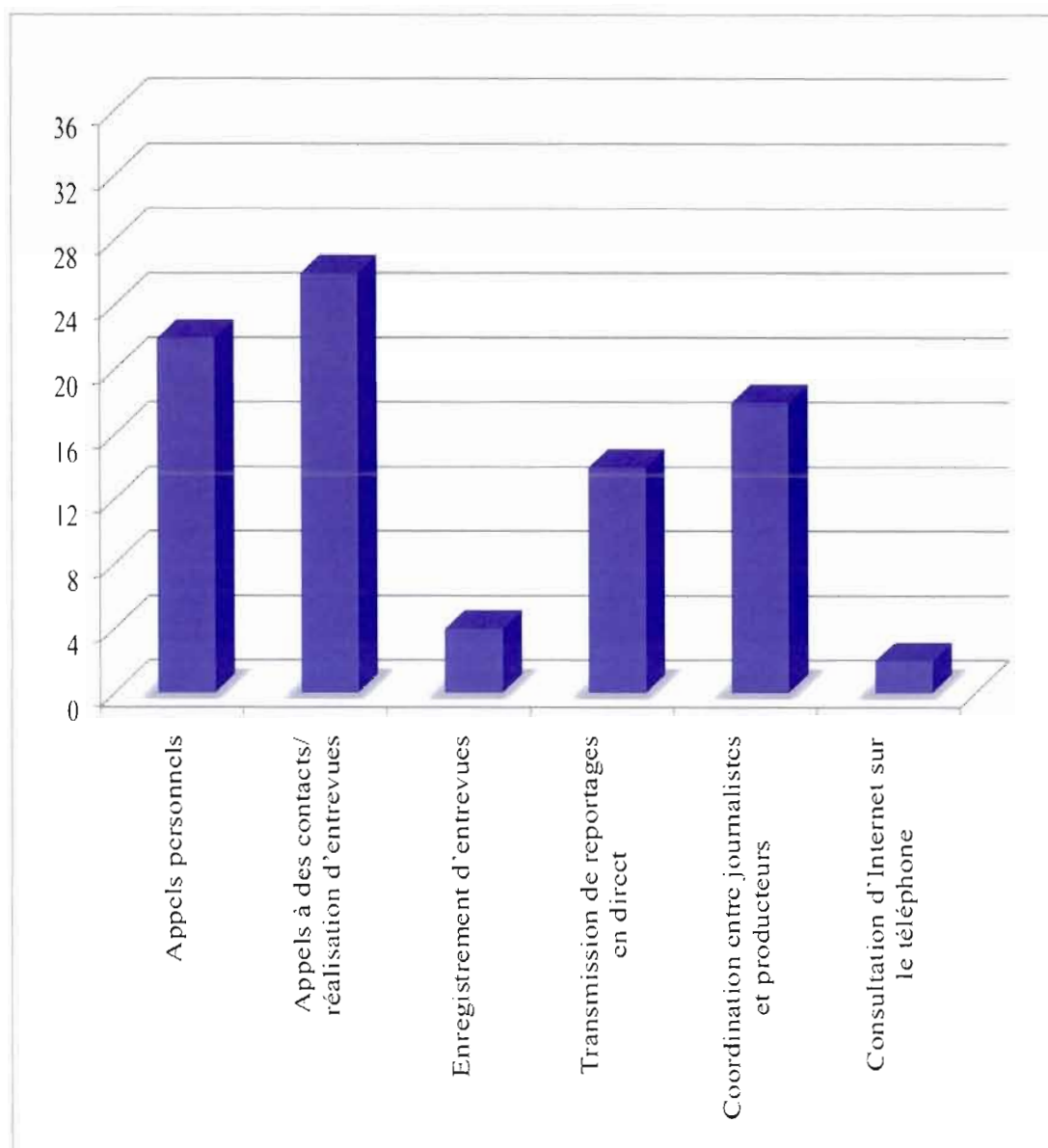


Figure 4.2 Principaux usages du téléphone cellulaire au travail parmi les 34 employés des 5 radios communautaires étudiées, possédant un téléphone mobile personnel.

Enfin, il est intéressant de noter que 32 répondants sur 36 utilisent quotidiennement des logiciels de montage dans le cadre de leur travail et ce, depuis en moyenne de 5 à 8 ans (*voir* fig. F.10 et F.11). Ces dates correspondent par ailleurs au début de l'utilisation des autres TIC (Internet et la téléphonie mobile) au sein de la radio. Les usages de ces logiciels sont spécifiquement relatifs aux montages audio de musique, de reportages informatifs et de mélodrames radiophoniques.

4.4 Les impacts internes de l'intégration des TIC dans les cinq radios communautaires étudiées

Nous avons ensuite cherché à dégager les impacts des technologies à *l'intérieur* des cinq stations de radio communautaires. Par « impacts internes », nous entendons les résultats produits par l'intégration des technologies sur le fonctionnement général de la station et sur l'efficacité, la rapidité et la qualité du travail des employés.

Dans un premier temps, l'ensemble des employés (36 répondants sur 36) a indiqué que l'arrivée des TIC dans leur milieu de travail a facilité leur travail de diverses façons (*voir* fig. 4.3). 28 des 36 répondants soutiennent que leur radio livre une information plus actuelle et plus précise depuis l'arrivée des technologies dans leur milieu de travail. 25 d'entre eux disent aussi gagner du temps grâce aux TIC, en utilisant le courrier électronique plutôt que les services postaux ou les rencontres en personnes. (*voir* sect. 4.4.4).

En ce qui a trait à l'amélioration de la qualité de la programmation, 22 répondants sur 36 considèrent que la radio offre de la musique plus récente et plus diversifiée. 16 personnes sur 36 parlent d'un rapprochement entre les animateurs et leur public. Enfin, 16 répondants sur 36 évoquent une plus grande communication

entre leur radio et d'autres organismes publics ou privés. Fait intéressant, pour 8 répondants sur 36, les TIC ont été la source d'un apport financier supplémentaire à leur station. (voir sect. 4.4.4). La figure 4.3. illustre les améliorations apportées au travail depuis l'implantation des TIC, selon les 36 employés des cinq radios étudiées.

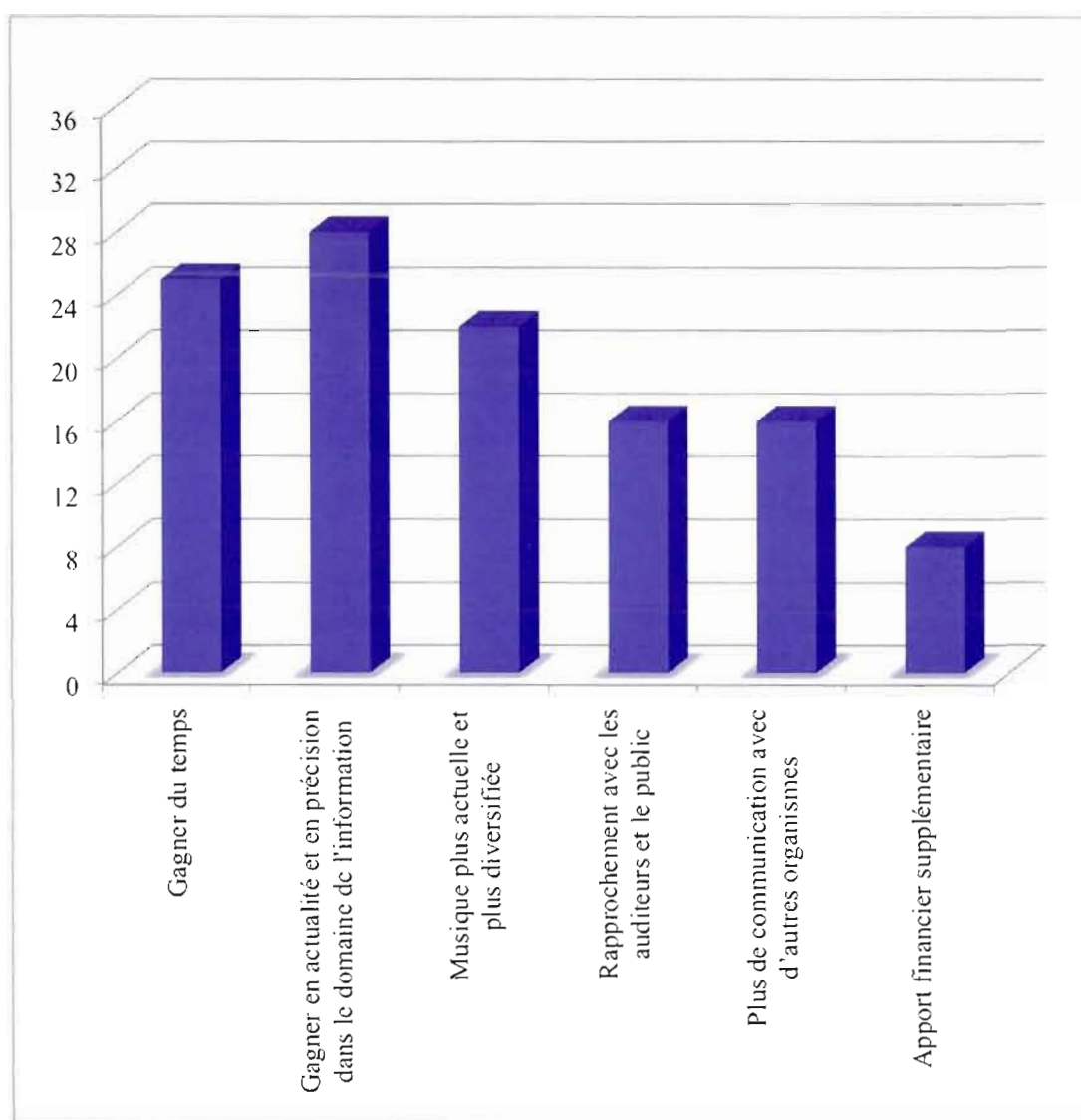


Figure 4.3 Améliorations au niveau du travail depuis l'implantation des TIC dans les stations, selon les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées.

Afin de mieux saisir l'ampleur des améliorations soulignées par les personnes sondées, nous avons par la suite soumis leurs réponses à diverses questions à une échelle de Likert. Tel que déjà mentionné dans le Chapitre III (*voir* sect. 3.4.1), ce type d'échelle permet, entre autres, de mesurer à quel point une personne adhère ou non à un énoncé.

Plus exactement, nous avons demandé aux employés d'évaluer l'étendue des améliorations ou détériorations internes de leur milieu de travail suite à l'introduction des TIC. Cette évaluation porte sur quatre aspects, soit : la qualité de l'information, les cotes d'écoute, la diversité de la programmation et les relations extérieures.

Afin de faciliter la lecture de nos résultats, la figure 4.4. ci-dessous présente, à nouveau, notre échelle de Likert.

NOTRE ÉCHELLE DE LIKERT	
1	: Très forte régression
2	: Forte régression
3	: Régression modérée
4	: Légère régression
5	: Aucun changement
6	: Légère amélioration
7	: Amélioration modérée
8	: Forte amélioration
9	: Très forte amélioration

Figure 4.4 Rappel de l'échelle de Likert remaniée, visant à mesurer l'ampleur des améliorations ou détériorations survenues dans les divers secteurs des cinq radios communautaires étudiées, suite à l'implantation des TIC.

4.4.1 La qualité de l'information

Tout d'abord, en ce qui a trait à la nouveauté des informations (actualité) et à leur diversité, les 36 employés sondés leur accordent globalement une note de 8,3 sur 9,0 ce qui correspond à une forte amélioration selon notre échelle de Likert.

Cependant, selon les répondants, la qualité et la diversité des informations *locales* ont peu changé. Ils accordent la note globale de 7,5 sur 9 à ce secteur, ce qui correspond à une amélioration plutôt modérée. Cette donnée est attribuable à deux facteurs. Tout d'abord, peu d'informations locales circulent sur Internet (surtout en ce qui concerne les régions rurales). D'ailleurs, aux dires de Ataulfo Tobar, directeur de Radio La Luna, il s'agit là d'un manque à combler :

J'aimerais bien savoir ce qui se passe avec les foutues coupures d'électricité dans Quito [...] Nous n'avons pas d'informations et Internet ne peut pas nous aider. La seule information que nous avons, c'est celle qui circule dans les journaux et à la télévision nationale. Et puis... Qu'est-ce qui se passe dans les écoles? Dans les collèges? Dans les marchés? Il n'y a pas moyen de le savoir, à moins d'y aller. L'information sur Internet est trop généralisée, ou alors, elle ne nous concerne pas.²¹⁰ [Notre traduction]

Également, selon plusieurs employés, le terrain *doit* rester la méthode privilégiée de cueillette de l'information afin de conserver une proximité avec les auditeurs. En contrepartie, les répondants indiquent que l'arrivée des TIC a très fortement contribué à améliorer la qualité et la diversité des informations *nationales* et *internationales*, souvent difficilement accessibles en régions rurales. En somme, les répondants accordent une note de 8,6 sur 9,0 à cet énoncé, ce qui correspond à une très forte amélioration. Il s'agit en fait de la note la plus élevée de tous les éléments mesurés à l'aide de notre échelle de Likert.

²¹⁰ Ataulfo Tobar, Entrevue personnelle, Quito, Équateur, 11 novembre 2009.

4.4.2 La diversité de la programmation

D'après les résultats obtenus sur notre échelle de Likert, la diversité de la programmation semble avoir connu une forte amélioration. Les 36 employés lui ont en effet accordé une note moyenne de 8,1 sur 9,0. Soulignons que, globalement, la diversité musicale a reçu une note de 8,4 sur 9,0 ce qui correspond aussi à une forte amélioration. Eduardo Guerrero, directeur de Radio Latacunga, a souligné l'importance des technologies dans ce domaine :

Avant, il nous fallait acheter la musique en cassettes, puis sur CD. Aujourd'hui en revanche, la musique est si universelle que nous pouvons la télécharger à travers Internet. Les auditeurs peuvent nous demander n'importe quelle chanson, et immédiatement nous sommes en mesure de la télécharger sur Internet et de la faire jouer.²¹¹ [Notre traduction]

Cependant, comme dans le domaine de l'information, on constate un manque de musique locale sur Internet. Bélgica Chela, directrice de Radio ERPE, déclare :

Je ne saurais dire la quantité de musiques locale ou nationale, ou en accord avec le profil plus « autochtone » de la radio, que l'on retrouve sur Internet. Nous avons fait beaucoup de recherches mais nous n'avons pas encore trouvé de site répondant spécifiquement à nos besoins de ce côté.²¹² [Notre traduction]

4.4.3 Les cotes d'écoute et la participation des auditeurs

Bien que plusieurs employés aient mentionné ne pas connaître les chiffres exacts en termes de cotes d'écoute, ils ont néanmoins donné une note de 8,1 sur 9,0 à cet énoncé, ce qui correspond à une forte amélioration des cotes d'écoute. Cette

²¹¹ Eduardo Guerrero, Entrevue personnelle, Latacunga, Équateur, 16 novembre 2009.

²¹² Bélgica Chela, Entrevue personnelle, Riobamba, Équateur, 17 novembre 2009

donnée va de pair avec l'augmentation de la participation des auditeurs à laquelle les employés ont accordé une note de 7,7 sur 9,0. Selon les directeurs des stations, ce changement est directement lié aux nouveaux modes de participation qui s'offrent aujourd'hui aux auditeurs, notamment grâce aux TIC. Selon Bélgica Chela, directrice de Radio ERPE :

Les gens ne viennent plus en personne à la radio pour prendre la parole directement en ondes ou nous laisser des messages à lire, comme c'était le cas auparavant. Ils téléphonent, ils nous envoient des messages textes ou nous écrivent par Internet. Nous avons plus d'auditeurs certes, mais ce sont surtout les modalités de participation qui ont changé.²¹³ [Notre traduction]

Qui plus est, les directeurs des stations constatent également que l'arrivée des TIC dans leurs communautés a provoqué une transformation au niveau du « type » de participation populaire dans leurs radios. En effet, selon eux, les auditeurs des stations ne cherchent plus autant à utiliser la radio comme moyen de communication pour entrer en contact avec des amis ou des membres de leur famille, comme c'était le cas avant l'arrivée des TIC. Aujourd'hui, l'arrivée du téléphone filaire, de la téléphonie mobile ou encore d'Internet au sein des communautés étudiées permet aux auditeurs de rester en contact avec leurs proches, ce qui amène les radios communautaires à pouvoir se concentrer davantage sur leurs missions éducatives et informatives. Selon Ataulfo Tobar, directeur de Radio La Luna :

Auparavant, les gens venaient livrer un message directement en ondes — avis de naissance, annonce d'un anniversaire ou d'une mortalité — aujourd'hui, ils écrivent, « textent » ou téléphonent pour poser des questions aux animateurs, pour émettre leurs opinions, pour échanger des idées, pour débattre de l'actualité, etc.²¹⁴ [Notre traduction]

²¹³ Bélgica Chela, Entrevue personnelle, Riobamba, Équateur, 17 novembre 2009.

²¹⁴ Ataulfo Tobar, Entrevue personnelle, Quito, Équateur, 11 novembre 2009.

Fait intéressant, afin de répondre à ce changement de type de participation des auditeurs, les animateurs des émissions radiophoniques utilisent eux aussi les TIC. En effet, comme nous l'avons mentionné dans l'exemple de la radio Yungas en Bolivie (voir sect. 2.1.3), bien souvent, les idées de débats, les sujets d'actualité et les réponses aux questions des auditeurs sont puisées directement en ligne sur Internet, permettant ainsi un accès *indirect* à cette technologie pour la communauté.

En somme, les impacts internes liés à l'implantation des TIC à l'intérieur des cinq stations de radio communautaires demeurent importants. Que ce soit pour obtenir de l'information plus actuelle, de la musique plus diversifiée ou pour répondre plus adéquatement aux demandes des auditeurs, l'accès aux TIC a permis globalement une forte amélioration dans tous les secteurs d'activités (note totale dans toutes les radios combinées de 8,1 sur 9,0). Certaines lacunes viennent toutefois noircir ce tableau, entre autres, le manque de contenus locaux, tant aux niveaux de l'actualité que des productions culturelles, disponibles sur Internet.

4.4.4 Les apports économiques générés par les TIC

Pour les directeurs des stations de radio, un autre impact interne possible, conséquence de l'intégration des TIC dans les radios communautaires, est l'apport économique supplémentaire généré par les TIC. Précisons qu'il s'agit là d'un « impact possible », car lors de notre passage sur le terrain, seule une radio sur cinq avait réussi à développer ce potentiel.

D'une part, les TIC permettent en effet d'éliminer les longs délais d'attente qu'imposent les demandes de financement envoyées par l'intermédiaire des services postaux. En effet, l'arrivée d'Internet dans les stations facilite les échanges et permet

d'obtenir plus rapidement des réponses à des demandes de financement. Eduardo Guerrero, directeur de la radio Latacunga, explique que:

Depuis l'arrivée du courrier électronique, les communications se font beaucoup plus rapidement. Avant, l'approbation d'un projet par un organisme subventionnaire prenait au moins six mois depuis l'envoi du projet jusqu'à la réception des fonds. Notre premier projet à avoir été envoyé par l'intermédiaire des technologies n'a pris qu'un mois et demi à se finaliser.²¹⁵ [Notre traduction]

D'autre part, poursuit Guerrero, la visibilité des stations qui possèdent une page Web permet d'attirer des annonceurs potentiels et des partenaires du milieu communautaire intéressés à s'associer avec une station de radio :

Internet nous a aidés à cibler des clients potentiels. Cela nous a permis, entre autres, d'entrer en contact avec de nombreux ministères et organismes et de leur faire des propositions de nature commerciale. Ainsi, aujourd'hui, nous faisons affaire avec des organismes dont nous ne connaissions même pas l'existence avant l'arrivée des technologies.²¹⁶ [Notre traduction]

Dans les quatre autres stations, les directeurs soulignent que peu de démarches ont été entreprises afin d'utiliser Internet à des fins de financement. Bélgica Chela de la radio ERPE déclare :

Nous n'avons pas cherché à développer les champs de l'image de la radio et de la publicité grâce à Internet. Il s'agit d'un manquement de notre part... Nous réalisons toutefois notre potentiel. : nous avons l'équipement, nous sommes intégrés au niveau de l'Amérique latine, nous sommes près du public. Il y a là matière à vendre, mais nous ne savons pas comment.²¹⁷ [Notre traduction]

²¹⁵ Eduardo Guerrero, Entrevue personnelle, Latacunga, Équateur, 16 novembre 2009.

²¹⁶ *Ibid.*

²¹⁷ Bélgica Chela, Entrevue personnelle, Riobamba, Équateur, 17 novembre 2009.

Outre le manque de connaissances, les questions éthiques retiennent aussi les stations de commercer sur Internet, tel que l'explique José Venegas, directeur de radio Guamote : « Pour une radio communautaire, il y a toujours un risque associé à la dimension éthique de chaque publicité. C'est pourquoi nous n'avons pas tenté d'aller chercher plus de publicitaires, même avec l'arrivée des TIC²¹⁸ ». [Notre traduction] Les radios communautaires tentent effectivement de demeurer prudentes quant au choix des annonceurs sur leurs ondes. Gissela Dávila, directrice de CORAPE spécifie les limites que son organisme suggère aux stations membres :

En matière de publicité, nous nous sommes imposés quelques restrictions. Nous ne faisons pas de campagnes d'alcool, de cigarettes, de produits chimiques ou de choses qui peuvent affecter la santé mentale ou physique des êtres humains. Nous contribuons en quelque sorte à la société de cette façon.²¹⁹ [Notre traduction]

En somme, si Internet offre un potentiel important afin d'augmenter les ressources financières des diverses stations de radio, plusieurs obstacles empêchent encore certaines d'entre elles de profiter de cet outil, notamment le manque de connaissances en matière de mise en marché et de commercialisation et les résistances d'ordre morales et éthiques.

4.5 Les impacts externes de l'intégration des TIC dans les cinq radios communautaires étudiées

Dans la présente section, nous exposerons les impacts « externes », liés à l'implantation des TIC dans les radios communautaires. Par « impacts externes », nous entendons les effets causés par l'implantation des technologies dans les stations

²¹⁸ José Venegas, Entrevue personnelle, Guamote, Équateur, 18 novembre 2009.

²¹⁹ Gissela Dávila, Entrevue personnelle, Quito, Équateur, 12 novembre 2009.

de radio sur le nombre et l'efficacité des projets de développement au sein des collectivités.

4.5.1 L'aide aux divers « secteurs » de développement local

En premier lieu, il importe de souligner que les 36 répondants au questionnaire à choix multiples ont tous indiqué que l'arrivée des TIC au sein de leur radio a permis de mettre de l'avant de nouveaux projets de développement dans leur communauté (*voir* fig. F.17). Nous avons donc cherché à savoir plus précisément dans quels « secteurs » de développement ces projets s'inscrivaient. Pour ce faire, nous avons comparé les projets de développement *avant* puis *après* l'arrivée des TIC.

La figure 4.5 illustre les domaines de développement dans lesquels les cinq radios communautaires étudiées s'impliquaient majoritairement *avant* l'arrivée des TIC, puis, *après* leur arrivée. D'emblée, la comparaison des deux colonnes de l'histogramme permet de constater qu'il y a peu de différences entre les secteurs du développement dans lesquels s'impliquaient les stations des radios communautaires étudiées *avant* et *après* l'implantation des TIC.

En effet, avant l'arrivée des TIC, les radios s'impliquaient dans les secteurs touchant les femmes; l'enfance et l'adolescence; les droits humains; la santé et l'environnement et regroupaient entre 18 et 25 répondants. Les radios s'impliquaient aussi dans des projets liés au thème du multiculturalisme selon 25 répondants. Enfin, les thèmes de l'éducation et de l'alphabétisation ont été soulevés par 16 répondants et l'accessibilité aux services par 13 personnes.

Depuis l'arrivée des TIC, il semble que le thème du multiculturalisme soit demeuré dominant dans tous les projets de développement selon 26 répondants sur 36. Les secteurs concernant le développement des femmes, des enfants et des adolescents, de la santé, des droits humains et de l'environnement demeurent eux aussi prioritaires parmi les projets des radios, selon entre 21 et 27 répondants. Le secteur de l'accessibilité aux services est lui aussi demeuré stable, puisque 14 répondants ont indiqué que leur radio s'y impliquait toujours de même que le thème de l'éducation et de l'alphabétisation qui a été soulevé par 19 répondants.

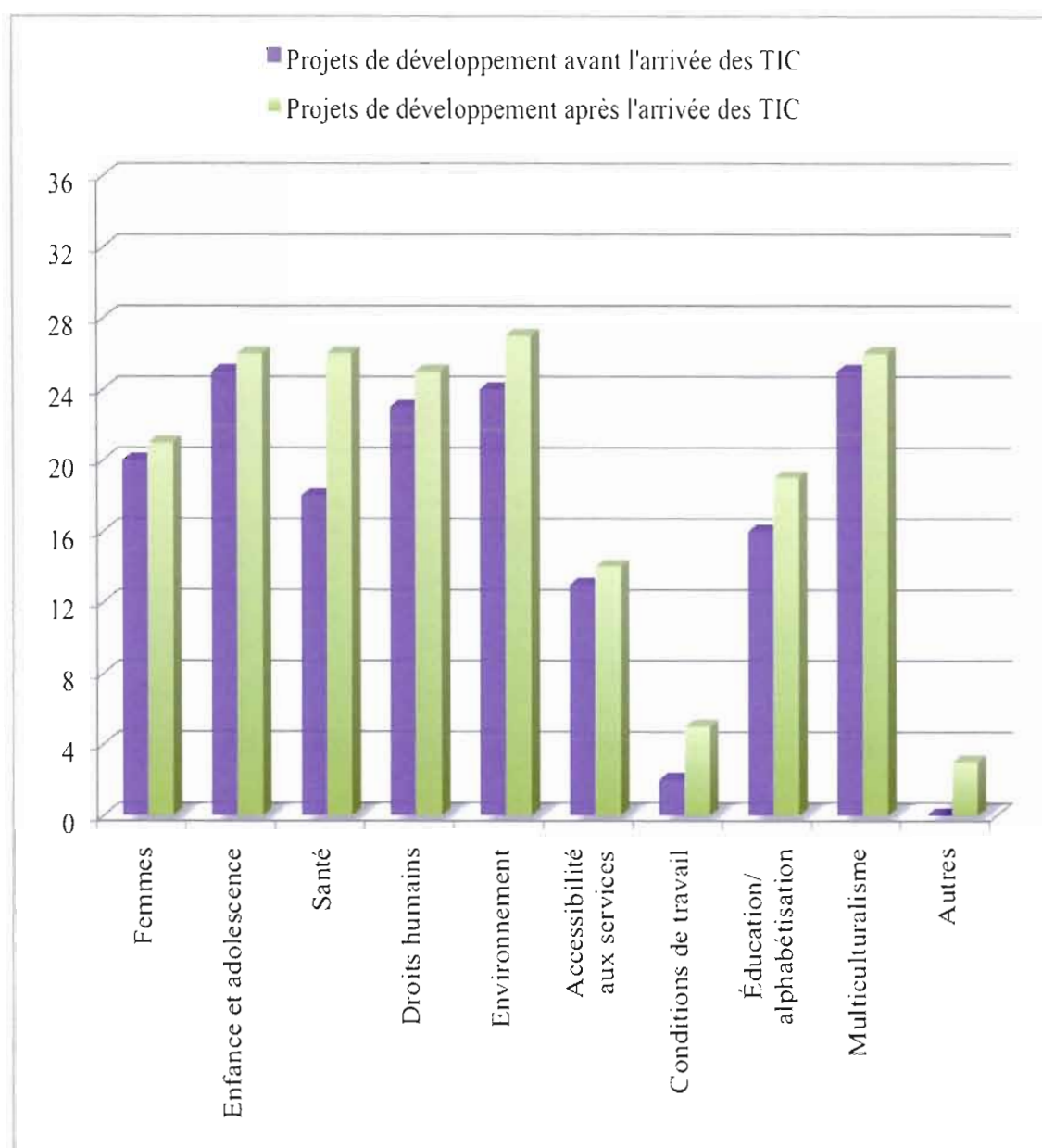


Figure 4.5 Domaines du développement dans lesquels s'impliquaient les stations de radio *avant* et *après* l'implantation des TIC selon les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées.

La relative stabilité de ces données ne signifie pas que l'implantation des TIC à même les stations de radio communautaires n'a apporté aucun changement dans les communautés. En effet, les directeurs des stations dressent pour leur part un portrait plus nuancé des domaines du développement dans lesquels s'impliquent les stations de radio. Dans leur ensemble, ils mentionnent l'importance des *télécentros* : des centres communautaires ouverts à tous, où les habitants peuvent en apprendre davantage sur les usages des TIC et sur les possibilités qu'elles offrent. Bégica Chela, directrice de radio ERPE, explique l'importance de cette nouvelle ressource :

Quelques *télécentros* sont à 30 minutes de la station, alors que d'autres se situent à une heure et demie. Nous profitons donc de la connexion que nous permet les technologies, c'est-à-dire le téléphone, Internet et la radio, afin d'obtenir de l'information venant de partout. Nous avons par ailleurs déjà réalisé plusieurs exercices entre la radio et les communautés grâce aux *télécentros*. Par exemple, nous faisons des appels par Skype, nous avons créé un blog où les citoyens peuvent publier et nous envoyons même parfois des reportages via courriel que les gens peuvent écouter.²²⁰ [Notre traduction]

Eduardo Guerrero, directeur de Radio Latacunga, affirme lui aussi l'importance des *télécentros* puisqu'ils permettent, selon lui, de répondre à la mission même des radios communautaires : « Notre rôle a toujours été de socialiser les technologies, de les mettre au service des gens pour combler la fracture numérique. Les *télécentros* permettent cela²²¹ » [Notre traduction].

Les directeurs des cinq radios ont également défini de manière générale le type de développement que doivent apporter les radios communautaires dans les collectivités. Selon eux, les radios communautaires doivent jouer le rôle d'intermédiaires : « La radio est comme une fenêtre pour les gens qui n'ont pas accès

²²⁰ Bégica Chela, Entrevue personnelle, Riobamba, Équateur, 17 novembre 2009.

²²¹ Eduardo Guerrero, Entrevue personnelle, Latacunga, Équateur, 16 novembre 2009.

aux autorités²²² » [Notre traduction], affirme Fabiola Massi Alvarez, directrice de l'information à la Radio San Francisco. Les directeurs sont aussi limpides sur un point : les radios doivent amener les gens à se prendre en main plutôt que de leur fournir des fonds ou de gérer des problèmes à leur place. Ataulfo Tobar, directeur de radio La Luna exprime clairement cette opinion :

Les gens nous disent souvent : “Je veux que le gouvernement me donne cela ou fasse cela”, comme si la radio était un département du gouvernement qui servait à régler tous les problèmes. Non. La radio se définit comme une espèce d’intermédiaire, permettant de rejoindre les différentes entités du pouvoir, qu’elles soient municipales ou nationales. [...] Nous essayons aussi de motiver les gens à prendre leurs problèmes en main, à adopter une attitude d’autogestion, à s’organiser... C’est de la fausse participation, ou plutôt du faux développement lorsque les gens appellent pour demander des choses depuis leur maison, alors qu’ils sont assis confortablement dans leur sofa. Le vrai développement, la vraie participation est celle des gens qui s’organisent.²²³ [Notre traduction]

Tous les directeurs soutiennent également que le principal outil de développement de la radio communautaire demeure l’éducation. Pour Bélgica Chela, directrice de Radio ERPE, il ne s’agit pas uniquement d’éducation théorique mais plutôt d’acquisition de compétences :

ERPE a plusieurs autres lignes de travail que de faire de la radio. Bien sûr, nous pouvons faire toutes sortes de *radionovelas* sur des sujets relatifs au développement. Ils touchent les gens, font sourire, éveillent la conscience, mais au bout du compte, les gens ont toujours faim. Nous travaillons donc avec la communauté sur plusieurs thèmes relatifs à l’agriculture, à l’alimentation et à la protection de l’environnement. Nous travaillons à ce que les gens s’organisent, à ce qu’ils acquièrent des compétences quant à leurs productions, quant à la mise en marché de leurs produits, etc.²²⁴ [Notre traduction]

²²² Fabiola Massi Alvarez, Entrevue personnelle, Guayaquil, Équateur, 20 novembre 2009.

²²³ Ataulfo Tobar, Entrevue personnelle, Quito, Équateur, 11 novembre 2009.

²²⁴ Bélgica Chela, Entrevue personnelle, Riobamba, Équateur, 17 novembre 2009.

En résumé, si l'on se fie sur les propos de leurs directeurs, l'adoption des TIC (Internet et la téléphonie mobile) dans les radios communautaires, semble avoir fourni une aide non négligeable aux projets locaux de développement, entre autres, par l'intermédiaire des *télécentros* et des interventions en ondes plus informées de la part des animateurs, le tout, dans le respect des valeurs des radios communautaires et des communautés qu'elles desservent.

4.5.2 Les projets à venir

L'implantation des TIC a également amené les radios communautaires à penser à long terme et à développer de nouveaux projets. D'abord, l'ensemble des directeurs a dit souhaiter travailler prioritairement à la conception ou à l'amélioration d'un site Internet spécifique à leur radio. Pour José Venegas, directeur de Radio Guamote : « La création de la page Web a eu un impact important pour la radio. Cela a donné beaucoup de confiance aux auditeurs et a apporté beaucoup de crédibilité à la radio²²⁵ » [Notre traduction]. Parmi les autres projets évoqués par les directeurs des stations, retenons la création de forums de discussions publiques sur Internet afin que les auditeurs puissent exprimer leurs opinions sur les sujets d'actualité débattus en ondes. Enfin, les directeurs ont manifesté leur désir de développer des ateliers de formation sur les usages des TIC afin que les employés soient plus efficaces au travail. Dans le cas de deux radios, il a aussi été question de la nécessité de faire des évaluations sur l'efficacité des TIC au travail, afin d'optimiser leurs usages dans les stations.

²²⁵ José Venegas, Entrevue personnelle, Guamote, Équateur, 18 novembre 2009.

Au niveau national, l'organisme CORAPE voit grand : « Ce n'est pas dans notre planification budgétaire, mais c'est dans notre planification stratégique de pouvoir compter sur l'appui des TIC dans toutes les radios membres de CORAPE d'ici 2013 ²²⁶ » [Notre traduction], affirme Gissela Dávila, directrice de l'organisation. L'actualisation, l'amélioration ou tout simplement l'acquisition des technologies pour chacune des radios membres de CORAPE, s'inscrivent donc dans les projets à venir.

4.6 Les besoins des cinq radios communautaires en matière de TIC

Des questionnaires et entretiens se dégagent plusieurs besoins en matière de TIC dans les stations. Tel qu'illustré par la figure 4.6, le plus grand besoin est lié à la connaissance de l'usage des TIC. En effet, 27 répondants sur 36 jugent nécessaire que leurs radios tiennent des ateliers de formation sur les TIC. 24 personnes soulignent également que leur radio a besoin de techniciens en informatique, à des fins de transmission des connaissances²²⁷. En entrevue, José Venegas, directeur de radio Guamote, parle de la nécessité de suivre des ateliers de formation plus avancés :

Nous avons besoin d'ateliers plus poussés sur les usages d'Internet... C'est que le courrier électronique absorbe tout notre temps... Nous avons aussi besoin de savoir, dans quelles circonstances, il est prudent d'utiliser un « chat » ou de télécharger des programmes? ²²⁸ [Notre traduction]

Au niveau purement matériel, 15 répondants sur 36 évoquent le besoin d'ordinateurs, 14 soulignent qu'ils aimeraient avoir accès au satellite et 13 rappellent le besoin de téléphones cellulaires, préférablement fournis par l'employeur.

²²⁶ Gissela Dávila, Entrevue personnelle, Quito, Équateur, 12 novembre 2009.

²²⁷ Fabiola Massi Alvarez, Entrevue personnelle, Guayaquil, Équateur, 20 novembre 2009.

²²⁸ José Venegas, Entrevue personnelle, Guamote, Équateur, 18 novembre 2009.

La figure 4.6 illustre les besoins des stations en matière de TIC selon les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires. Les employés ont parfois indiqués plus d'une réponse, correspondant aux besoins multiples des stations

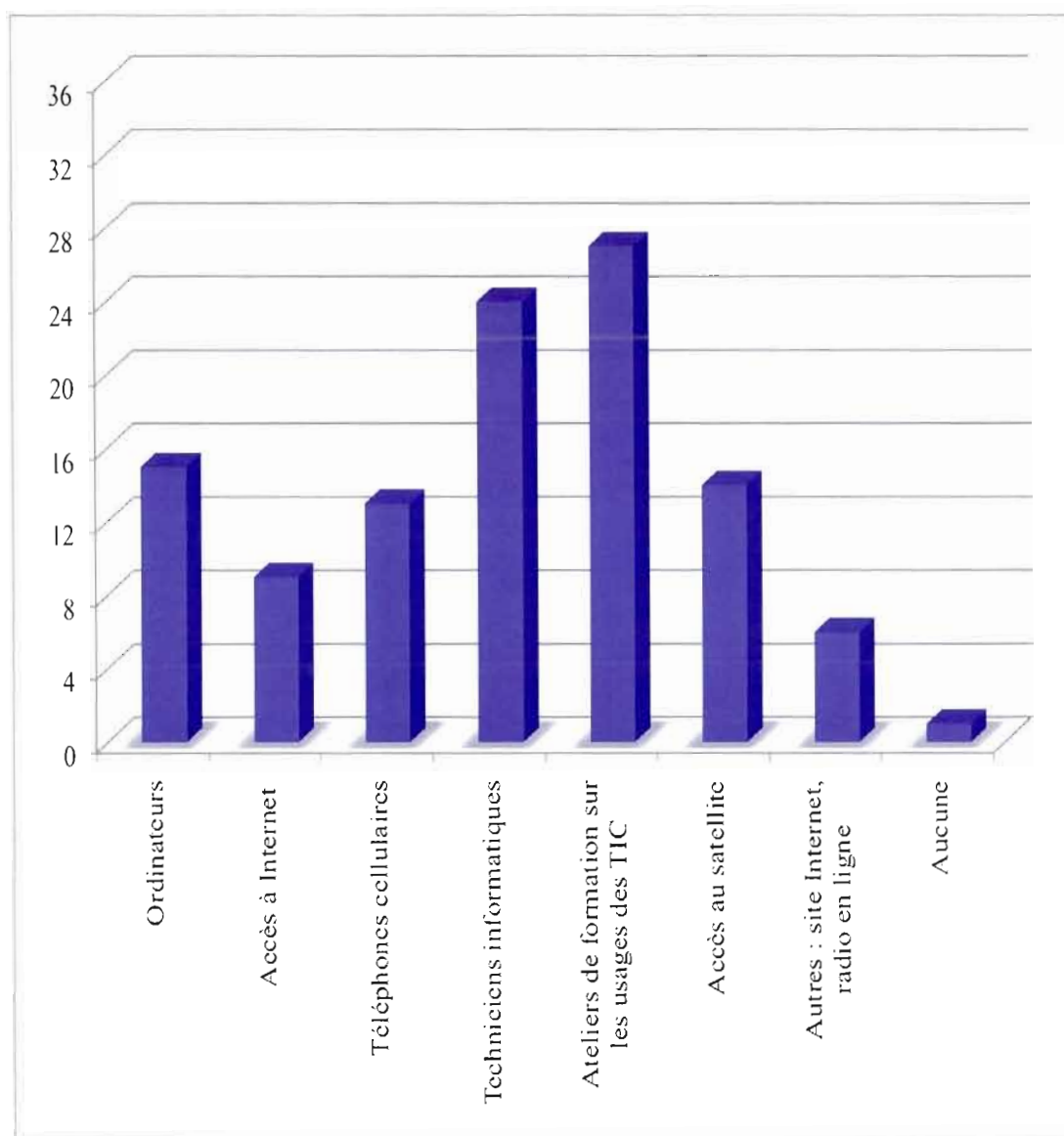


Figure 4.6 Besoins des stations de radio communautaires en matière de TIC selon les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées.

Gissela Dávila, directrice de CORAPE, confirme que les besoins matériels abondent et que quelques solutions ont été mises de l'avant afin d'aider les radios membres, notamment des échanges technologiques entre radios :

Nous tentons d'effectuer des échanges internes, entre les radios membres du réseau. C'est-à-dire que si l'une des radios mieux nantie souhaite actualiser ses technologies, pour des raisons propres, nous allons récupérer cet équipement et le redonner à une radio qui en a le plus besoin...²²⁹ [Notre traduction]

Enfin, dans des proportions moindres, 9 répondants sur 36 identifient des besoins en matière de rapidité et de fiabilité de leur réseau Internet. Faits intéressants, 6 personnes sur 36 nomment d'autres besoins que ceux évoqués dans le questionnaire, tels que la construction d'un site Internet, la diffusion des émissions de radio en ligne et l'acquisition de logiciels de montage plus récents.

En conclusion, les résultats de notre enquête ont permis de dresser un portrait général, entre autres, du processus d'intégration des TIC dans les radios communautaires, de leurs usages parmi les employés et de leurs impacts tant à l'intérieur des stations de radio qu'à l'extérieur de celles-ci, c'est-à-dire dans les communautés qu'elles rejoignent.

Dans le prochain chapitre nous analyserons ces données en les mettant en lien avec notre problématique et avec les auteurs de notre cadre théorique de façon à répondre à notre question de recherche et à confirmer ou infirmer notre hypothèse.

²²⁹ Gissela Dávila, Entrevue personnelle, Quito, Équateur, 12 novembre 2009.

CHAPITRE V

INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

Dans le chapitre précédent, nous avons exposé les résultats quantitatifs, obtenus par l'intermédiaire des questionnaires à choix multiples distribués aux employés des cinq stations de radio communautaires étudiées et les avons liés à nos résultats qualitatifs, obtenus par le biais de l'analyse de contenu des entrevues semi-dirigées menées auprès des directeurs des stations. Dans ce chapitre, destiné à l'interprétation de nos résultats, nous analyserons nos données en établissant des liens avec notre question de recherche et notre hypothèse de départ. Puis, nous émettrons quelques remarques quant à l'application sur le terrain des théories du « changement planifié » et du « changement situé » de même sur celles du « mélange technologique » et des « intermédiaires communautaires ». Enfin, nous exposerons les principaux obstacles auxquels font actuellement face les cinq stations de radio étudiées, et qui freinent le développement par les TIC.

5.1 Retour sur les impacts de l'intégration des TIC dans les cinq radios communautaires étudiées

Notre recherche avait pour objectif d'évaluer les impacts de l'implantation des TIC dans cinq stations de radio communautaires équatoriennes, sur le développement des radios elles-mêmes ainsi que sur celui des collectivités les entourant. Plus précisément, elle cherchait à savoir si le « mélange technologique » — entre les radios et Internet ou la téléphonie mobile — facilitait l'appropriation de ces technologies par les employés des stations de même que par les collectivités les

entourant, et procédait ainsi, à un développement humain qui soit en accord avec leurs besoins et leurs valeurs.

Le libellé de notre question de recherche se lit comme suit : comment le « mélange technologique » ou l'intégration des technologies de l'information et de la communication dans cinq stations de radio communautaires équatoriennes, participe-t-il au développement organisationnel ou « interne » de ces stations, et, dans une moindre mesure, à l'externe, au développement humain des collectivités démunies proches de celles-ci et ce, dans trois domaines : la qualité et la diversité de l'information, la participation citoyenne et l'élaboration de nouveaux projets de développement?

Nous postulons que le « mélange technologique » fondé sur l'intégration des TIC, et plus précisément d'Internet et de la téléphonie mobile, dans cinq stations de radio communautaires équatoriennes, accompagnée de formations adéquates, peut favoriser une appropriation graduelle des technologies à la fois par les employés des stations et par les communautés qui gravitent autour de celles-ci et en ce sens, peut constituer un outil significatif de développement. En agissant ainsi à titre « d'intermédiaires communautaires », nous croyons que, concrètement, l'intégration des TIC dans les radios étudiées aura pour effet : 1) de favoriser l'accès à l'information des employés et des collectivités qui écoutent ces stations, 2) de motiver la participation citoyenne et 3) d'entraîner la création de nouveaux projets de développement pour les communautés où sont implantées ces stations de radio

Les résultats de notre recherche, tels que présentés dans le chapitre précédent, ne nous permettent de confirmer qu'*une partie* de notre hypothèse. En effet, nous constatons que des développements pour le moins importants se sont opérés depuis l'implantation des TIC, et ce, surtout à l'intérieur même des stations de radio

communautaires étudiées. Cependant, à l'externe, en ce qui concerne le développement des collectivités imputable aux stations, depuis l'introduction des TIC, nos résultats démontrent des changements de moindre ampleur. Ces résultats seront présentés et analysés ici.

5.1.1 Les impacts internes, dans les radios communautaires

En ce qui concerne les impacts *organisationnels* liés à l'intégration des TIC dans les stations de radio communautaires étudiées, nos résultats de recherche sont probants. Ils démontrent qu'en peu de temps, c'est-à-dire sur une période moyenne de 7 ans, les radios communautaires ont d'abord fait l'acquisition des TIC; puis, la plupart de leurs employés ont appris à travailler avec ces dernières et par le fait même, se les sont appropriées. En effet, selon l'ensemble des répondants au questionnaire à choix multiples, l'introduction des TIC a facilité leur travail à la radio, notamment en leur permettant de gagner du temps (entre autres, en éliminant les délais causés par les services postaux); de communiquer plus facilement et presque instantanément avec d'autres organismes publics et/ ou privés et de donner accès à de nouvelles sources potentielles de financement, comme des organisations non gouvernementales par exemple, dont les coordonnées sont disponibles en ligne sur Internet.

Les résultats de notre recherche démontrent aussi que l'intégration des TIC dans les stations de radio communautaires étudiées a eu un impact important sur la qualité et la diversité des émissions radiophoniques qu'elles produisent. En effet, les résultats de l'échelle de Likert, soumise à 36 employés, démontrent que la majorité des travailleurs ont perçu de *fortes améliorations* au niveau de la qualité des

informations (nationales et internationales) diffusées par leur station, de même qu'au niveau de la diversité de leur programmation, tant en ce qui concerne les thèmes des émissions que la diversité musicale. Enfin, les répondants ont remarqué une augmentation de la participation des auditeurs depuis l'introduction des TIC dans leur station. Ceci peut être attribuable à l'augmentation du nombre de façons d'entrer en contact avec les stations : les appels téléphoniques, messages textes et courriels ayant presque entièrement remplacé les déplacements de personnes à la station et l'envoi de lettres en format papier.

Qui plus est, l'échelle de Likert permet également de constater qu'au niveau des relations extérieures, les employés ont perçu que l'introduction des TIC dans leurs stations avait permis une *forte amélioration* des réseaux de communication entre les divers organismes communautaires et/ou privés, et notamment entre les organismes de coordination de radios tels que ALER et CORAPE et leurs membres, et ce, surtout grâce aux courriels. Enfin, les directeurs des radios communautaires étudiées ont mentionné que l'arrivée des TIC pouvait *potentiellement* augmenter les ressources financières de leurs stations, notamment grâce à la création d'un site Web, à la diffusion en ligne, à la commercialisation (publicité gratuite) que permet Internet et à la recherche d'organismes de financement en ligne.

Bref, il est possible d'affirmer que l'accès aux TIC a occasionné une *forte amélioration* dans tous les secteurs d'activités à l'intérieur des stations puisque au total, dans toutes les radios combinées, les 36 employés ayant répondu au questionnaire à choix multiples ont accordé une note globale de 8,1 sur 9,0 sur notre échelle de Likert (voir tabl. F. 14).

Il importe cependant de souligner qu'un examen approfondi du tableau engendré par l'échelle de Likert, permet de constater des écarts d'opinions entre les

employés des différentes stations de radio étudiées. Ainsi, La Radio Gumaote, où la quasi-totalité des employés a répondu à l'échelle de Likert en indiquant la note parfaite de 9 sur 9, ce qui correspond à une *très forte amélioration*, dans tous les domaines, contraste avec les radios Latacunga et ERPE où des notes plus basses de 7 sur 9 ou même de 6 sur 9 dans certains domaines (correspondant à une *légère amélioration*), ont été accordées. Ces singularités illustrent les différents niveaux de familiarité avec les TIC qui résident dans les stations et soulignent l'importance de leur prise en compte avant l'implantation de projets de développement.

En somme, nos résultats de recherches relatifs au développement *organisationnel* ou *interne* des stations de radio depuis l'implantation des TIC, viennent confirmer la première partie de notre hypothèse de recherche. En effet, l'ensemble des améliorations et nouvelles possibilités offertes aux stations grâce aux TIC, énumérées ci-dessus, démontre que le « mélange technologique » fondé sur l'intégration des TIC, plus précisément d'Internet et de la téléphonie mobile, par cinq stations communautaires équatoriennes, peut favoriser une appropriation graduelle des TIC par les employés des stations et les habitants des collectivités les entourant. Ceci constitue par là même un outil significatif de développement des stations, particulièrement en matière de qualité et de diversité de l'information, de diversité de la programmation et de participation citoyenne.

5.1.2 Les impacts externes, dans les communautés

Au niveau des impacts *externes* liés à l'introduction des TIC dans les stations, ou plus précisément, dans les communautés (développement *humain*), nos résultats de recherche ne nous permettent pas de tirer des conclusions aussi marquantes. En effet,

alors que nous avons tenté, principalement à travers le questionnaire à choix multiples, de comparer les divers « secteurs » du développement dans lesquels s'impliquaient les radios communautaires *avant* l'arrivée des TIC, puis *après* leur implantation, nous avons constaté que dans les deux cas, nos données étaient presque identiques. Il ressort de cette comparaison que dans les secteurs du développement touchant aux femmes, aux enfants et aux adolescents, au multiculturalisme, aux droits humains, à l'environnement et à l'accessibilité aux services; le nombre de projets de développement dans chacune des catégories sont tous demeurés stables ou ont enregistré une faible augmentation. Les secteurs du développement touchant à la santé, à l'éducation et aux conditions de travail ont pour leur part connu un faible recul. Ces données ne nous permettent pas, de prime abord, de conclure que l'introduction des TIC au sein des stations de radio communautaires a engendré la création de nouveaux projets de développement dans la communauté, tel que nous l'avions formulé dans notre hypothèse de recherche.

Cependant, les directeurs des cinq stations de radio ont, lors des entretiens semi-dirigés, contrebalancés ces données en insistant fortement sur l'importance d'un nouvel outil de développement pour les communautés : les *télécentros*, des centres de formations gratuites sur les usages des TIC, implantés en régions éloignées, et ayant pour objectif de démocratiser l'accès aux outils de communication. Selon eux, les *télécentros*, créés suite à l'introduction des TIC dans les stations de radio communautaires, favoriseraient le développement humain de leur communauté, notamment en facilitant l'accès à l'information et au courrier électronique, outil indispensable de communication entre les familles et de ce fait, en augmentant la participation citoyenne.

Malgré ce portrait pour le moins optimiste dressé par les directeurs relativement aux impacts *externes* de l'introduction des TIC dans les stations de

radio, nous croyons que les contradictions qui résident entre les résultats obtenus auprès des employés des stations et ceux obtenus auprès des directeurs, nécessitent que l'on fasse preuve de beaucoup de prudence. En effet, ces irrégularités permettent de faire ressortir l'une des limites de notre recherche, à savoir, le fait de ne pas avoir inclus, à l'intérieur de notre échantillon de recherche, des groupes de citoyens et/ou des groupes d'auditeurs. Le problème majeur qui se pose est que nous avons pris pour prémisses que les employés, les bénévoles et les directeurs des stations de radio communautaires — des médias ayant la réputation d'être ancrés au cœur de leurs collectivités — avaient une très bonne connaissance de leur public cible. Nous avons donc choisi de limiter notre échantillon de recherche à ces individus, et de ne pas inclure dans notre échantillon des groupes de citoyens. Bien sûr, ce choix délibéré répondait également à des impératifs économiques et temporels importants avec lesquels nous avons dû composer tout au long de notre démarche. Or, il apparaît, à la lumière de nos résultats, qu'une telle démarche (un troisième échantillon, cette fois composé de citoyens), aurait pu apporter plus de précisions quant aux changements vécus ou perçus par les habitants dans leur vie quotidienne depuis l'implantation des TIC et aurait pu venir confirmer ou infirmer, de façon plus marquée, notre hypothèse.

En effet, malgré le fait que les directeurs des radios communautaires évoquent les réussites des *télécentros* et de l'intégration des TIC à même les stations de radio, il demeure très difficile de savoir si les gens des communautés environnantes profitent réellement des bienfaits de ces outils ou s'ils ressentent des effets bénéfiques sur le développement de leur communauté, sans les avoir préalablement consultés.

Qui plus est, si les directeurs, employés et bénévoles des radios communautaires peuvent se vanter d'avoir réussi à rendre les TIC accessibles pour l'ensemble des communautés desservies, notamment à travers les réseaux sans fil, aucun sondage n'a encore été réalisé afin de savoir combien de personnes profitent réellement de ce service et à quelles fins.

En somme, les incongruences constatées entre les résultats obtenus par le biais du questionnaire à choix multiples et ceux recueillis lors des entretiens semi-directifs avec les directeurs des stations font en sorte que nous ne pouvons confirmer de manière sûre, que l'introduction des TIC au sein des stations de radio communautaires étudiées, a été la source d'un développement dans les communautés entourant ces stations, notamment en ce qui concerne l'élaboration de nouveaux projets de développement. La deuxième moitié de notre hypothèse, selon laquelle le « mélange technologique » fondé sur l'intégration des TIC dans cinq stations, pouvait favoriser une appropriation graduelle des TIC par les populations défavorisées entourant les stations de radio et par là même, constituer un outil significatif de développement humain dans les communautés, ne peut donc pas être confirmée.

Néanmoins, les nouveaux projets de développement que les directeurs ont mentionné vouloir mettre de l'avant depuis l'arrivée des TIC dans leur radio, laissent miroiter que le développement des collectivités par les TIC, de façon plus soutenue, pourraient n'être qu'une question de mois. En effet, parmi les projets à venir, on retiendra la création d'un site Internet pour chacune des radios ; la création de forums de discussions publiques sur Internet afin que les auditeurs puissent exprimer leurs opinions sur les sujets d'actualité débattus en ondes ; la tenue de plus d'ateliers de formation sur les usages des TIC destinés aux communautés, entre autres, à l'aide des *télécentros* et enfin, la diffusion en ligne afin de rejoindre les publics du monde entier.

5.2 Réussites et ratées de l'amalgame TIC et radios communautaires

Dans cette section, nous examinerons, dans un premier temps, l'application sur le terrain de deux des théories présentées au Chapitre II, soient la théorie du « changement planifié » et la théorie du « changement situé ». Puis, dans un deuxième temps, nous nous attarderons à effectuer des liens entre les résultats de notre recherche, et les théories du *technology blending* et des « intermédiaires communautaires ». Enfin, nous examinerons les limites de la mise en application de ces deux dernières théories, le tout, à partir de nos observations et de nos résultats de recherche.

5.2.1 Un développement organisationnel par les TIC « à l'arraché »

Dans la première partie du Chapitre II, nous avons exposé la théorie du « changement planifié » selon Pierre Collerette et Gilles Delisle de même que la théorie du « changement situé » selon Lucy Suchman. Brièvement, alors que la première théorie soutient que le changement dans une organisation doit suivre un plan d'action pré-établi par les dirigeants afin d'amoindrir les réactions négatives des membres de l'organisation; la seconde soutient plutôt que les organisations, même si elles peuvent tenter de planifier le changement, doivent surtout apprendre à composer avec les imprévus et doivent savoir « improviser » en fonction des réactions des employés²³⁰.

²³⁰ Lucy Suchman, *Human-Machine Reconfigurations : Plans and situated actions*, New York, Cambridge University Press, 2007, p. 37, citée dans Céline Boffo, « Changement continu et situé : théorie et implications pratiques », *Cahier de recherche*, Centre d'études en transformation des organisations, HEC Montréal, juin 2003, En ligne, [web.hec.ca/sites/ceto/fichiers/03_01.pdf], page consultée le 21 février 2011.

En lien avec les résultats de notre recherche présentés au Chapitre IV, il apparaît clairement que le processus d'implantation des TIC dans les cinq radios communautaires étudiées n'a pas fait l'objet d'un *changement planifié*. D'une part, les directeurs des stations de radio ont rapporté à l'unanimité que les TIC ont été introduites très rapidement au sein de leur organisation et que, dans la plupart des cas, les TIC avaient été implantées sans qu'un plan d'action n'ait été dessiné, qu'un budget n'ait été fait, ou qu'une consultation préalable des employés n'ait été effectuée. D'autre part, les TIC n'ont pas non plus été accompagnées de formations adéquates ni de programme de soutien aux employés lors de leur. Qui plus est, aucune évaluation des résultats relatifs à l'implantation des TIC dans les stations n'a encore été réalisée ni par les radios qui composent notre échantillon, ni par l'organisme de coordination nationale, CORAPE. Nous croyons que ces conditions de changement organisationnel, qui vont à l'opposé des phases du « changement planifié » de Collerette et Delisle²³¹, sont imputables, en partie, au manque de ressources financières des stations de radio de même qu'au rythme effréné qui caractérise l'évolution des technologies de l'information et de la communication.

Il va sans dire que ces lacunes au niveau du processus d'implantation des TIC dans les radios communautaires, si elles n'ont pas affecté l'ensemble des projets de transformation organisationnelle, peuvent toutefois expliquer les réticences et difficultés rapportées par 58 % des employés de notre échantillon relativement à leurs usages des TIC au travail (voir fig. F. 19). Elles peuvent aussi expliquer, du moins en partie, pourquoi certains employés ont tout simplement refusé de travailler avec les TIC, préférant s'en tenir à leurs anciennes méthodes de travail, comme cela a été rapporté par quelques directeurs de stations.

²³¹ Pierre Collerette et Gilles Delisle, *Le changement planifié*, Montréal, L'Agence d'Arc Ltée Inc, 1982, 213 p.

Ces problèmes, s'ils peuvent sembler mineurs pour l'instant, posent toutefois le risque de venir, à long terme, effriter les progrès accomplis par les stations de radio en matière de développement organisationnel. Il importe donc pour les stations de tenter d'y remédier le plus rapidement possible, notamment à l'aide de l'approche du « changement situé ».

En effet, nous croyons que, comme les TIC sont des outils qui ne cessent d'évoluer avec le temps et que les directeurs des stations de radio communautaires étudiées semblent intéressés à moderniser constamment leur équipement, il n'est pas trop tard pour que ces organisations puissent « réajuster leur tir ». En effet, tel que proposé par Suchman et Orlikowski, le « changement situé » permet d'effectuer des modifications en cours de route lorsqu'un changement organisationnel est en cours d'implantation²³². Les exemples de mise en application de cette approche abondent par ailleurs déjà parmi les radios communautaires étudiées : 1) pour pallier au problème du manque de formations, un jumelage entre des employés expérimentés en matière de TIC et des employés inexpérimentés a été effectué; 2) pour pallier aux problèmes du vieillissement prématuré des technologies, CORAPE s'est mis à envoyer des versions plus récentes de certains logiciels par courriel à ses membres; 3) pour pallier aux problèmes des coûts financiers élevés liés à l'acquisition des TIC, les radios procèdent entre-elles à des « échanges » de technologies.

Dans la même lignée que ces solutions déjà mises de l'avant par les stations de radio communautaires, nous croyons que les prochains défis que les directeurs des stations devront s'atteler à résoudre concernent principalement : 1) l'intégration des travailleurs qui refusent, encore aujourd'hui, de travailler avec ces outils; 2) le développement de formations sur les usages des TIC mieux adaptées aux besoins

²³² W. J. Orlikowski, « Improvising organizational transformation over time: A situated change perspective », *Information Systems Research*, 1996, vol. 7, no 1, p. 63-92.

spécifiques de leurs employés et 3) la construction d'une grille d'évaluation rétroactive, de façon à pouvoir mesurer les progrès accomplis dans l'organisation depuis l'implantation des TIC.

Ainsi, même si, comme nous l'avons démontré, l'intégration des TIC dans les stations de radio communautaires a entraîné de nombreux effets positifs sur le travail des employés et, par ricochet, sur le développement des organisations, plusieurs lacunes au plan du soutien des employés et du suivi des progrès demeurent. Les efforts de réajustements à partir de l'approche du *changement situé* soit au fur et à mesure que de nouveaux défis se présenteront, devront donc être poursuivis, car ils constituent le seul moyen de s'assurer de la pérennité du modèle de développement par l'intégration des TIC dans les radios communautaires.

5.2.2 Les théories du « mélange technologique » et des « intermédiaires communautaires » mises en application

Tel que mentionné précédemment, notre recherche se fonde, en partie, sur la thèse du *technology blending* ou « mélange technologique » telle qu'avancée par Ajit S. Bhalla et Dilmus D. James, de même que sur la théorie des « intermédiaires communautaires » de Richard Heeks. En effet, à l'instar de ces auteurs, notre hypothèse repose sur l'intuition que l'amalgame d'une technologie traditionnelle et d'une technologie nouvelle permet de faciliter l'adoption de cette dernière au sein de la communauté et de ce fait, son appropriation, facteur essentiel du développement par les TIC²³³.

²³³ A. S. Bhalla et D. D. James, « Integrating New Technologies with Traditional Economic Activities in Developing Countries : An Evaluative Look at Technology Blending », *The Journal of developing areas*, Western Illinois University Press, 1991, vol. 25, no 4, pp. 477-496.

Nos résultats de recherche démontrent que l'intégration d'Internet et de la téléphonie mobile à même les stations de radio communautaires, permet effectivement aux collectivités de bénéficier d'une « appropriation graduelle » des TIC, et plus particulièrement d'Internet, et ce, de trois façons distinctes. D'abord, les radios permettent aux citoyens d'accéder *indirectement* à Internet, lorsque ceux-ci appellent à la radio et désirent obtenir des informations sur un thème précis par exemple. En effet, alors que les animateurs des émissions d'affaires publiques, qui utilisent cette technologie, peuvent répondre rapidement à leurs questions, les citoyens prennent connaissance de cette source d'informations que constitue Internet et s'y familiarisent peu à peu. Ensuite, les radios permettent un accès *direct* à Internet à travers les réseaux sans fil mis à la disposition de toute la communauté. En effet, les directeurs des stations autorisent à ce que leur réseau ne soit pas sécurisé, ce qui s'avère être une porte ouverte pour les Internauts aguerris. Plusieurs centres communautaires et associations qui possèdent déjà des ordinateurs, mais qui n'ont pas les moyens de s'offrir Internet, ont ainsi pu offrir à leurs membres un accès au Web tout à fait gratuit. Toutefois, tel que mentionné précédemment, hormis les centres communautaires, il est difficile de dire combien de foyers profitent réellement de cette ressource en raison de l'absence de sondages ou autres enquêtes menés sur le sujet. Enfin, les *télécentros*, des centres d'apprentissage sur les usages des technologies, implantés à même les communautés par les radios communautaires permettent, eux aussi, d'accéder directement à Internet.

Ces trois types d'accès aux TIC que permettent les radios communautaires envers les collectivités qu'elles desservent illustrent toutes, parfaitement, la thèse du *technology blending*, de même que la théorie des « intermédiaires communautaires ». En effet, dans les trois cas, la radio communautaire sert de « passerelle » entre les TIC, et plus particulièrement Internet, et les communautés, soit en permettant aux gens d'obtenir des réponses à leurs questions en passant par l'animateur de radio

comme « intermédiaire », soit en permettant un accès gratuit à Internet sans fil aux personnes disposant d'un ordinateur personnel mais n'ayant pas les moyens de s'offrir cette technologie, ou soit en permettant aux habitants des régions éloignées d'en apprendre davantage sur les usages des TIC à travers les formations dispensées par les employés des stations de radio communautaires dans les *télécentros*.

Qui plus est, l'arrivée de la téléphonie mobile dans les stations de radio étudiées, même si elle est beaucoup plus répandue dans les communautés qu'Internet, semble, elle aussi, avoir permis d'importants changements. À l'intérieur des stations : les téléphones cellulaires ont graduellement remplacés les *walkies-talkies* et ont non seulement permis d'améliorer la qualité sonore des reportages, mais ils ont également permis de minimiser les coûts associés à l'envoi de journalistes en régions éloignées. En effet, les auditeurs, prenant conscience de l'importance de cet outil, se sont mis, eux aussi, à agir à titre de reporters, et à téléphoner pour livrer en direct un compte-rendu d'événements se déroulant dans leurs communautés afin d'informer le plus grand nombre. En prenant conscience des multiples utilités de la téléphonie mobile à travers la radio communautaire, les auditeurs se sont mis à s'impliquer davantage dans la vie de leur communauté, engendrant de ce fait une réduction de l'isolement individuel des personnes marginalisées et une augmentation généralisée de la participation citoyenne.

En somme, le « mélange technologique » et par ricochet, la théorie des « intermédiaires communautaires » fondé sur l'intégration des TIC dans les radios communautaires, semblent avoir contribué à favoriser une appropriation graduelle des TIC par les collectivités. Nous souhaitons toutefois, dans la prochaine section, souligner trois limites de la mise en application des théories du *technology blending* et des « intermédiaires communautaires ».

5.2.3 Les limites de ces deux théories

À titre de première limite de la mise en application des théories du *technology blending* et des « intermédiaires communautaires », soulignons qu'il est difficile de mesurer le « taux d'appropriation » ou encore l'étendue de la « réceptivité » d'une communauté envers une technologie, qu'il s'agisse des TIC ou de toute autre forme d'innovations. En effet, il n'existe pas, à l'heure actuelle, d'indicateurs capables de mesurer de telles données auprès des populations usagères. Qui plus est, tel que mentionné précédemment, les radios communautaires ne possèdent pas les technologies nécessaires permettant de mesurer le taux de pénétration de leur réseau Internet sans fil dans la communauté.

Il ressort de nos résultats de recherche que les employés des radios communautaires font un usage plutôt « commun » des technologies de l'information et de la communication, tant dans leur vie personnelle que dans le cadre de leur travail. En effet, l'immense majorité d'entre eux utilisent leur téléphone mobile afin de placer des appels auprès des membres de leur famille et à leurs amis ou encore pour communiquer avec des collègues de travail. La prise de photos, l'enregistrement d'extraits sonores ou encore la consultation d'Internet sur le téléphone demeurent des usages marginaux. Même son de cloche en ce qui concerne les usages d'Internet, qui demeurent, eux aussi, très « traditionnels ». En effet, la plupart des répondants ont indiqué utiliser le Web afin d'échanger des courriels, de consulter les nouvelles en ligne et d'effectuer de la recherche d'informations sur divers thèmes. Les achats en ligne et la construction ou la consultation de blogs demeurent des activités marginales.

Dans un tel contexte, il est difficile de dire si les employés des stations de radio que nous avons sondés ont procédé ou non à une « appropriation » des TIC, au sens que lui donne Alain Kiyindou, et qui réfère à l'utilisation des technologies par des individus sans que ceux-ci rencontrent des obstacles cognitifs (craintes, réticences) ni des obstacles techniques (mauvais fonctionnement dû à une mauvaise manipulation) et d'une manière qui soit significative pour eux²³⁴. Cette définition pose quelques limites, en particulier parce qu'elle ne précise pas combien de fois une personne doit user d'une technologie avant de considérer qu'elle se l'est « appropriée ». En effet, peut-on dire qu'une personne s'est appropriée Internet, si elle ne l'utilise qu'une fois par semaine pour envoyer un courriel? Cette personne qui ne souhaite pas, ou ne possède pas les connaissances nécessaires, pour effectuer de la recherche d'informations sur le Web, ne passe-t-elle pas à côté de toutes les autres possibilités de développement que lui offre Internet? Difficile à dire, car il n'existe pas, du moins dans la littérature consultée, de « seuil minimal d'appropriation » qui puisse délimiter la ligne entre une personne qui s'est appropriée les TIC et une personne qui ne les maîtrise pas encore.

Ainsi, ces questions demeurent entières. Néanmoins, en appliquant certains de nos résultats à la définition de Kiyindou, nous pouvons conclure à une appropriation des technologies *chez les employés* des cinq stations de radio étudiées puisqu'ils les utilisent de façons courante et de d'une manière « significative à leurs yeux ». Pour ne nommer que quelques exemples, rappelons que certains employés utilisent la téléphonie mobile afin de joindre des contacts, de réaliser des entrevues ou encore, pour transmettre à leur station des entrevues directement en ondes. D'autres, utilisent Internet afin de rechercher des informations leur permettant de préparer les émissions radio et de télécharger de la musique à la demande des auditeurs. Ces usages des TIC,

²³⁴ Alain Kiyindou, « La place des savoirs africains sur Internet ou penser "la fracture numérique" par le contenu », dans *Réduire le fossé numérique Nord-Sud : quels enjeux?*, Netsuds, 2004, vol. 2, p. 52.

adaptés aux besoins des employés en fonction du travail qu'ils exercent, peuvent être considérés comme une forme d'appropriation.

Cependant, à l'instar de la section précédente, nous ne pouvons en dire autant en ce qui concerne les habitants des collectivités périphériques aux radios. En effet, le manque d'outils nous permettant de mesurer les bénéfices des TIC sur le quotidien de la communauté et le fait de ne pas avoir intégré de groupes de citoyens dans notre échantillon de recherche ne nous permettent toujours pas de prouver que le « mélange technologique » favorise une appropriation graduelle des TIC.

La deuxième limite relative à la mise en application des deux principales théories de notre étude, est liée au fait que nous n'avons pas réalisé une étude comparative sur l'implantation des technologies à travers la méthode du *technology blending*, versus une autre méthode d'implantation des TIC dans les communautés. Nous ne pouvons donc pas affirmer que c'est *strictement grâce aux radios communautaires* que l'arrivée des technologies a connu un certain succès auprès des communautés visées par notre étude. En effet, si les *télécentros* avaient été implantés par une autre institution, par exemple une entreprise privée étrangère, n'auraient-ils pas connu autant, sinon plus de succès? Devant l'impossibilité de pouvoir répondre à cette question, il apparaît que des études comparatives doivent encore être réalisées afin d'approfondir la théorie de Bhalla et James.

Enfin, la troisième et dernière limite observée concerne l'application de la théorie du *technology blending* auprès des propriétaires et des travailleurs qui opèrent avec des technologies dites « traditionnelles ». En effet, la théorie du « mélange technologique » suppose que l'intégration d'une technologie nouvelle peut constituer un choc dans une communauté et qu'il peut être amoindri par son amalgame avec une technologie déjà bien implantée. Cependant, la théorie ne mentionne rien quant aux

manques de connaissances des propriétaires de ces technologies dites « traditionnelles », qui, du jour au lendemain, doivent composer avec une technologie nouvelle dont ils ignorent tout de son fonctionnement. Autrement dit, l'animateur d'émissions d'affaires publiques à qui l'on a substitué la vieille encyclopédie de la bibliothèque municipale par un ordinateur connecté à Internet, devra en apprendre rapidement le fonctionnement, et ce, souvent seul, s'il désire continuer à répondre aux questions des auditeurs. Il en va de même pour tous les travailleurs du milieu des radios communautaires ou autres (domaine agricole, domaine de la santé, etc.) qui doivent agir à titre « d'intermédiaires communautaires » afin de faciliter l'introduction des nouvelles technologies dans une collectivité, mais sans que personne ne leur ait offert de formations. Il apparaît donc que les tenants de la théorie du *technology blending* et du « choc » qu'elle se propose de réduire, omettent d'inclure dans leur mise en application sur le terrain, tout un pan de la communauté, soient les travailleurs opérant des technologies « traditionnelles », auxquelles on aura amalgamé une technologie nouvelle.

En somme, même si les théories du « mélange technologique » et des « intermédiaires communautaires », fondées sur l'intégration de TIC, notamment Internet et la téléphonie mobile, dans cinq stations de radio semble effectivement avoir facilité l'appropriation graduelle des TIC par les communautés entourant les stations, les limites de l'application sur le terrain de ces théories engendrent des incertitudes qui ne nous incitent, encore une fois, à la prudence. D'une part, il nous apparaît impossible de dire si oui ou non il y a bel et bien eu une « appropriation » des TIC de la part des communautés. D'autre part, la nature de notre étude ne nous permet pas non plus d'affirmer sans l'ombre d'un doute que *c'est grâce aux radios communautaires* que les employés des stations et habitants des communautés ont pu tirer bénéfices des TIC, puisque notre étude n'a pas effectué de comparaison avec

d'autres médias. Par souci de rigueur intellectuelle et de justesse dans la formulation de nos propos, nous réitérons que ne pouvons pas valider à 100 % notre hypothèse.

5.3 Les obstacles persistants à l'intégration des TIC

En plus des difficultés liées à l'application des théories du *technology blending* et des « intermédiaires communautaires » sur le terrain, sans compter le manque de soutien organisationnel relatif à l'implantation des TIC remarqué dans les stations étudiées, nos résultats nous permettent d'identifier trois autres principaux obstacles qui marquent le processus d'appropriation des technologies dans les stations de radio communautaires et, de ce fait, dans les communautés. En effet, les entretiens semi-directifs nous ont permis d'identifier des difficultés communes à l'ensemble des stations de radio communautaires étudiées. Le manque de ressources financières figure en tête de liste, puis viennent le manque de formations et son corollaire, le manque de techniciens en informatique capables de donner des formations et enfin, le manque de contenus locaux disponibles sur Internet.

Parallèlement à ces lacunes, les réponses aux questionnaires à choix multiples ont fait ressortir plusieurs besoins des stations de radio communautaires en matière de TIC. On y constate, sans grande surprise, que les besoins de formation et de techniciens informatiques reviennent le plus souvent. Suivent les besoins en terme d'équipements, comme des ordinateurs et des téléphones mobiles plus récents. Dans cette section, nous examinons chacun de ces obstacles et proposons quelques pistes de solutions pour y remédier.

5.3.1 L'obstacle financier

D'entrée de jeu, l'obstacle le plus important à l'implantation des TIC dans les cinq radios communautaires étudiées est d'ordre financier. Il s'agit en effet, de l'un des thèmes les plus récurrents qui ressort de l'analyse de contenu des entrevues semi-dirigées.

Il va sans dire que si les radios communautaires éprouvent, à la base, des difficultés de financement, elles peinent à intégrer les technologies. Tel que présenté dans le chapitre précédent, le coût d'intégration des technologies dans chacune des stations de notre échantillon avoisine les 20 000 dollars américains. Dans certains cas, ces coûts représentent la moitié du budget des stations pour l'année entière.

Pour pallier à ce problème budgétaire, les directeurs de toutes les stations de radio étudiées ont dit procéder régulièrement à des demandes de financement auprès d'organisations non gouvernementales (ONG), étrangers ou locaux. Le Fonds d'assistance aux communications (CAF), le Réseau Infodesarrollo (réseau équatorien) et Radio Neederland sont les organismes plus cités. Quant à eux, plusieurs employés aimeraient disposer d'équipements technologiques plus récents. Les stations doivent donc faire face au problème constant du vieillissement prématuré des technologies, particulièrement en ce qui concerne les programmes informatiques, et au coût d'actualisation qu'il engendre. Comme le mentionne Eduardo Guerrero, directeur de Radio Latacunga, au rythme où changent les technologies, les stations de radio peinent à suivre :

Nous n'avons pas pris le temps de discuter de ce à quoi les technologies pourraient nous servir d'autre que ce pourquoi nous les utilisons en ce moment. Nous n'avons pas pris le temps de discuter de comment nous pourrions optimiser notre temps avec les technologies, de comment les technologies pourraient nous aider à atteindre nos objectifs financiers ou nos objectifs de développement. Nous n'avons pas pris le temps, parce que nous sommes toujours en train de courir derrière les technologies, puisqu'il y a un nouveau programme qui sort tous les mois.²³⁵ [Notre traduction]

Enfin, tel que mentionné, les employés et directeurs des stations de radio communautaires possèdent très peu ou pas de connaissances sur les usages des TIC permettant d'obtenir du financement. À l'exception de la Radio Latacunga, tous les directeurs ont affirmé avoir négligé cet aspect et déclaré soit ne pas savoir comment s'y prendre, soit être freinés par des interrogations morales et éthiques non encore résolues, relatives par exemple, à l'impact que certaines publicités diffusées sur leurs ondes ou leur site Web pourraient avoir sur leur public cible.

Néanmoins, plusieurs directeurs (quatre sur cinq) ont dit être à l'affût du potentiel que renferment les TIC, notamment Internet et la téléphonie mobile, afin de contribuer au financement de leur station et, ont formulé le désir d'en apprendre davantage sur les techniques de mise en marché de leurs émissions radiophoniques. Il apparaît donc que des formations doivent être développées afin d'aider les radios communautaires qui le désirent, à établir des stratégies plus « commerciales » par l'usage des TIC, et ainsi, les aider à diversifier leurs sources de financement, le tout, dans le respect des valeurs morales et éthiques associées à ce type de médias.

²³⁵ Eduardo Guerrero, Entrevue personnelle, Latacunga, Équateur, 16 novembre 2009.

5.3.2 Le manque de formation

Dans son chapitre intitulé *Les défis des radios communautaires dans le monde*, Marcello Solervicens, président de l'Association mondiale des radiodiffuseurs communautaires (AMARC), souligne la nécessité de favoriser la formation continue sur les techniques radiophoniques afin d'assurer la pérennité de la radio, mais également pour tenir les connaissances du personnel à jour quant aux nouvelles technologies de l'information et de la communication²³⁶. Il ressort en effet de notre étude que le manque de formations est un terme récurrent formulé par l'ensemble des employés et des directeurs des stations de radio, alors que les ateliers offerts par les organismes de coordination ALER et CORAPE s'avèrent aujourd'hui trop élémentaires pour les travailleurs des cinq stations.

Il apparaît donc que des ateliers de formation plus avancés doivent être créés sur divers thèmes. Les thèmes des formations dont les employés et directeurs souhaiteraient bénéficier sont, entre autres : recherche avancée d'informations ; comment discerner les sources fiables des fausses sources d'information sur Internet ; étapes de création d'un site Internet et techniques de commercialisation des émissions de radio grâce, notamment, à l'appui des TIC.

Parallèlement au problème de formation, le manque de techniciens en informatique, notamment ceux capables d'offrir des formations aux employés, est une autre difficulté soulevée par tous les répondants. Tel que mentionné dans la section précédente, cette situation est, en grande partie, attribuable à un manque de financement des radios communautaires.

²³⁶ Marcello Solervicens, « Les défis des radios communautaires dans le monde », dans Isabelle Gusse, *Diversité et Indépendance des médias*, Montréal, Presses de l'Université de Montréal, Coll. Paramètres, 2006, p. 188

5.3.3 Le manque de contenus locaux sur Internet

À titre de dernière barrière importante entravant le développement par les TIC, nous avons identifié le manque de contenus locaux sur Internet. En effet, l'ensemble des directeurs des stations de radio ont mentionné que l'information sur Internet ne leur permettait pas de profiter de tout le potentiel de cette technologie. En effet, comme la majorité de l'information sur le Web est diffusée en anglais, les employés des stations, bien souvent, ne parviennent pas à comprendre sa teneur. Ils ne réussissent pas toujours non plus à retrouver l'information qu'ils désirent sur des sites latino-américains ou en langue espagnole.

Qui plus est, outre le manque de contenus locaux disponibles en ligne, les directeurs ont également mentionné que toutes les technologies qu'ils utilisent, de même que les programmes informatiques, proviennent, eux aussi, de l'étranger, et majoritairement des pays occidentaux. Pour Ataulfo Tobar, directeur de Radio La Luna, ces programmes ont été conçus pour d'autres sociétés et ne répondent pas aux besoins spécifiques des sociétés latino-américaines²³⁷. Les logiciels étant pour la plupart conçus en anglais, leur appropriation constitue, certes, une étape des plus difficiles.

Il existe peu de solutions au problème du manque de contenus locaux sur Internet. Il faudrait encourager la création de sites Internet en langue espagnole, tant de types informatif, commercial ou culturel par les organismes privés et communautaires de même que par les particuliers. En ce sens, les radios communautaires elles-mêmes peuvent être appelées à jouer un rôle important, notamment, en se créant un site Internet interactif, en puisant leurs informations sur

²³⁷ Ataulfo Tobar, Entrevue personnelle, Quito, Équateur, 11 novembre 2009.

des sites locaux de nouvelles, en diffusant en ondes les adresses des sites Web locaux dont l'information mérite attention et en offrant à la communauté, entre autres, à l'aide des *télécentros*, des formations sur la mise en ligne de données sur Internet.

Pour conclure, il apparaît clairement, à la lumière de notre recherche, que les employés des stations de radio équatoriennes étudiées, de même que les membres des collectivités les entourant, peuvent titrer de nombreux bénéfices de l'intégration des TIC dans les radios communautaires. Nos résultats de recherche démontrent cependant que plusieurs obstacles doivent encore surmontés afin d'améliorer l'efficacité de la mise en œuvre des projets de développement par les TIC, et ce, tant aux niveaux sociologique que technique ou structurel. Néanmoins, au terme de la présente recherche, nous réaffirmons notre attachement pour la thèse du développement par l'implantation progressive des TIC, le tout dans le respect des valeurs et coutumes des collectivités locales, car elle constitue, selon nous, l'une des approches du développement parmi les plus efficaces qui soient.

Dans ce cinquième et ultime chapitre, nous avons résumé les résultats de notre recherche et les avons mis en perspective avec notre question et notre hypothèse de recherche. Puis, nous les avons analysés à la lumière des théories sur lesquelles se fonde notre étude, à savoir, les théories du changement *planifié* et *situé* et les théories du *technology blending* et des « intermédiaires communautaires ». Enfin, nous avons présenté les principaux défis auxquels font face les radios communautaires de notre échantillon relativement au développement organisationnel et humain par les TIC. En guise de conclusion, nous soulignerons les forces et les faiblesses de notre recherche et formulerons quelques remarques pour les recherches futures qui seront menées dans le domaine des TIC et du développement.

CONCLUSION

Au cours de ce travail de recherche, nous nous sommes intéressés aux impacts de l'introduction des technologies de l'information et de la communication, notamment Internet et la téléphonie mobile, dans cinq stations de radio communautaires équatoriennes, sur le développement organisationnel de ces dernières, de même, dans une moindre mesure, que sur le développement humain des collectivités les entourant.

Dès le départ, notre étude s'est inspirée de la thèse du *technology blending*, ou « mélange technologique », telle que défendue par les auteurs Bhalla et James au début des années 1990, de même que de la théorie des « intermédiaires communautaires » telle qu'avancée par Heeks en 2001 et reprise par Girard en 2009. Brièvement, les auteurs de ces théories soutiennent que les technologies implantées depuis plusieurs années, comme par exemple, la radio communautaire, peuvent être utilisées comme des « ponts » entre les technologies nouvelles (Internet ou la téléphonie mobile, par exemples) et les communautés défavorisées — souvent peu familières avec ces outils. En effet, selon ces auteurs, les anciennes technologies, de par leur enracinement dans les collectivités, parviendraient plus facilement à gagner la confiance des habitants des collectivités et faciliteraient ainsi leur appropriation des TIC, le tout, dans le respect de leurs coutumes, de leurs valeurs et de leurs besoins.

Dans le but de mettre à l'épreuve sur le terrain ces deux théories et de vérifier si l'appropriation des TIC par les communautés pouvait avoir un impact réel sur leur

développement, nous avons mené une étude sur le sujet d'une durée de sept semaines en Équateur, entre les 10 octobre 2009 et 27 novembre 2009. Au cours de cette période, nous avons procédé à l'application d'une méthode mixte de collecte des données auprès de cinq stations de radio communautaires réparties dans l'ensemble du pays, ainsi qu'auprès de deux associations de coordination de radios « partenaires » de notre recherche, l'une nationale (CORAPE) et l'autre continentale (ALER). Ainsi, d'une part, nous avons recueilli des données quantitatives, issues des réponses formulées par les employés et bénévoles des cinq stations étudiées, et d'autre part, nous avons obtenu des données qualitatives suite à des entrevues semi-dirigées avec les directeurs des cinq stations et ceux des deux associations de coordination de radios.

En somme, toutes ces démarches visaient à répondre à la question de recherche suivante : comment le « mélange technologique » ou l'intégration des technologies de l'information et de la communication dans cinq stations de radio communautaires équatoriennes, participe-t-il au développement « interne » des stations, de même, dans une moindre mesure, qu'au développement humain des collectivités entourant ces stations, notamment en ce qui concerne la qualité et la diversité de l'information, la participation citoyenne et l'élaboration de nouveaux projets de développement? À cette question, nous avons émis l'hypothèse suivante : le « mélange technologique », fondé sur l'intégration des TIC, et plus précisément d'Internet et de la téléphonie mobile, dans cinq stations de radio communautaires équatoriennes, peut favoriser une appropriation graduelle des technologies par les employés et bénévoles des stations de radio, de même que par les communautés qui gravitent autour de ces stations, puisque ces dernières leur permettent un accès aux TIC, et en ce sens, agissent à titre « d'intermédiaires communautaires ». En effet, nous prenions pour prémisse que la création d'un amalgame entre la radio communautaire et les TIC, aurait pour effet d'augmenter la qualité et l'actualité des

informations livrées quotidiennement ; de diversifier leur programmation et d'augmenter la participation de leurs auditeurs. Dans les communautés, nous croyions également que l'introduction des TIC favoriserait la mise sur pied de nouveaux projets de développement, le tout, dans le respect des valeurs des collectivités.

Les résultats de notre recherche nous permettent de confirmer *partiellement* notre hypothèse de départ. Certes, nos résultats démontrent que des développements significatifs se sont opérés depuis l'implantation des TIC dans les stations de radio communautaires, surtout à l'intérieur des radios elles-mêmes : amélioration au niveau de l'accessibilité des informations locales, nationales et internationales; plus grande qualité et diversité de cette information; plus grande diversité musicale; plus grande diversité des thèmes des émissions; transformation des modes de participation des auditeurs des stations qui, aujourd'hui, communiquent avec les radios par voie de « messages textes » ou de courriels; amélioration des réseaux de communication entre les organismes communautaires et possible augmentation des ressources économiques des stations de radio, notamment grâce à la commercialisation que permet Internet.

Cependant, en ce qui concerne les développements survenus à l'externe, soit dans les collectivités depuis l'introduction des TIC dans les stations de radio, nos résultats laissent percevoir des changements de moindre amplitude. Les réponses des employés démontrent que peu de changements se sont opérés dans les divers « secteurs du développement » où œuvrent les radios communautaires, depuis l'introduction des TIC. Cependant, les directeurs des stations ont, pour leur part, affirmé que l'introduction des TIC dans leur station avait sans l'ombre d'un doute contribué au développement humain des communautés qu'elles desservent entre autres, grâce à l'arrivée des *télécentros*. En raison de l'incongruence des résultats obtenus par l'intermédiaire de nos deux techniques de données, nous avons cru prudent de ne pas valider d'emblée notre hypothèse de recherche à 100 %.

Ainsi, à titre de première réflexion pavant la voie aux recherches futures qui seront menées dans le domaine du développement par les TIC, et ce, à travers la perspective du « mélange technologique », il va sans dire qu'il serait souhaitable que les études à venir sur le sujet prennent soin d'inclure dans leur corpus un échantillon de groupes d'auditeurs et/ou de citoyens, de façon à pouvoir mieux évaluer les impacts réels des TIC sur les collectivités. Cette démarche permettrait, en outre, de mettre à jour les besoins et les attentes des collectivités en matières de TIC et apporterait une contribution notable à la littérature sur le développement.

À titre de seconde réflexion, mentionnons que notre recherche porte exclusivement sur l'intégration des TIC dans cinq stations de radio communautaires équatoriennes, comme vecteur de développement organisationnel et humain. Or, rien n'indique, dans la littérature que nous avons consultée, que l'intégration des TIC dans d'autres médias — comme par exemple à la station de télévision nationale ou dans un journal local — ou encore dans d'autres organismes communautaires, aurait engendré des résultats complètement différents de ceux que nous avons présentés. Il serait donc intéressant, dans le cadre de recherches futures, de procéder à une étude comparative des impacts de l'intégration des TIC sur le développement organisationnel et humain, selon les médias et autres organismes dans lesquels elles sont implantées.

Dans le même ordre d'idées, advenant que la radio communautaire soit réellement « l'intermédiaire communautaire » le plus efficace à « l'adoption » des TIC dans une communauté, des études comparatives pourraient aussi être menées dans plusieurs autres stations de radio communautaires, et ce, dans divers pays d'Amérique latine, de façon à confirmer la thèse du « mélange technologique » et de mettre sur pied un programme d'implantation des TIC dans les stations de radio communautaires latino-américaines qui soit des plus efficaces.

Au terme de cette étude, nous sommes convaincus du bien-fondé de l'association entre TIC et radios communautaires. Notre recherche nous a permis de faire ressortir les impacts de l'intégration des TIC sur l'organisation des stations de radio communautaires, et dans une moindre mesure, sur les communautés périphériques de ces stations. Toutefois, notre recherche nous a aussi amené à nous interroger sur la pertinence des discours tant internationaux que nationaux quant à l'introduction des TIC dans les pays en voie de développement. En effet, à la lumière de la présente étude, il apparaît que malgré l'efficacité de l'amalgame entre les radios communautaires et les TIC comme vecteur de développement organisationnel et humain, l'avenir du développement par les TIC reste fragile, principalement pour des raisons financières, mais également, en raison du manque de considération pour les aspects sociaux de l'intégration des TIC. En effet, nous croyons qu'installer des ordinateurs dans des structures communautaires, comme l'ont fait bon nombre d'organisations internationales pour le développement, constitue une entreprise louable mais insuffisante. Afin d'être en mesure de réaliser les Objectifs du Millénaire pour le développement fixés par l'ONU — dont l'Objectif 8, qui consiste, rappelons-le, à mettre à la portée de tous les technologies de l'information et de la communication d'ici 2015 — il est indispensable que les pays bailleurs de fonds de même que les organisations internationales de développement s'attellent à résoudre les problèmes pratiques associés à l'utilisation des TIC dans les organisations communautaires, tels que leurs coûts de fonctionnement, le vieillissement prématuré des technologies, le manque de formation quant aux usages des TIC et, au plan de l'information, le manque de contenus locaux. Si des efforts sont fait en ce sens, le paradigme du développement par les TIC deviendra, sans l'ombre d'un doute, l'un des outils de développement international parmi les plus puissants que connaîtra le XXI^e siècle.

APPENDICE A

OBJECTIFS DU MILLÉNAIRE POUR LE DÉVELOPPEMENT FORMULÉS PAR L'ORGANISATION DES NATIONS UNIES²³⁸

Entre les 6 et 8 septembre 2000 s'est tenue, à New York, la cinquante-cinquième session des Nations unies, aussi appelée *Assemblée du Millénaire*. Plus grande rencontre de Chefs d'États et/ou de gouvernements jamais tenue dans le monde, cette assemblée allait donner naissance à la *Déclaration du Millénaire*, un document dans lequel les dirigeants de 191 pays convenaient d'unir leurs efforts afin de combattre à l'échelle mondiale la pauvreté, la faim, la maladie et l'analphabétisme.

Dérivés de cette importante Déclaration, les Objectifs du Millénaire pour le développement (OMD) ont par la suite vu le jour. Au nombre de huit, ces objectifs ciblent de façon précise les domaines d'interventions sur lesquels tous les pays signataires de la *Déclaration* doivent se concentrer, dans le but d'améliorer, d'ici 2015, les conditions de vie des personnes vivant au sein de pays défavorisés. Nous résumons ici chacun des objectifs, tels que décrits dans le *Rapport 2010 des OMD* des Nations unies. Cette démarche nous permet par ailleurs de présenter l'Objectif 8 des OMD (présenté au chapitre I), alors que l'ONU y reconnaît le rôle important de l'accès aux technologies comme vecteurs de développement.

²³⁸ L'ensemble des informations présentées dans cet appendice provient du *Rapport 2010 des Objectifs du Millénaire pour le développement*, New York, Organisation des Nations unies, 2010, 76 p., En ligne, [<http://un.org/fr/millenniumgoals/pdf/report2010.pdf>], page consultée le 12 septembre 2010.

Objectif 1 : Réduire l'extrême pauvreté et la faim

Réduire de moitié, d'ici à 2015, la proportion de la population dont le revenu est inférieur à 1 dollar par jour et la proportion de la population qui souffre de la faim.

Objectif 2 : Assurer l'éducation primaire pour tous

D'ici à 2015, donner à tous les enfants, garçons et filles, partout dans le monde, les moyens d'achever un cycle complet d'études primaires.

Objectif 3 : Promouvoir l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes

Éliminer les disparités entre les sexes dans les enseignements primaire et secondaire d'ici à 2005, si possible, et à tous les niveaux de l'enseignement en 2015, au plus tard.

Objectif 4 : Réduire la mortalité des enfants de moins de cinq ans

Réduire de deux tiers, d'ici à 2015, le taux de mortalité des enfants de moins de cinq ans.

Objectif 5 : Améliorer la santé maternelle

Réduire des trois quarts, d'ici à 2015, le taux de mortalité maternelle.

Rendre universel l'accès à la médecine procréative d'ici 2015.

Objectif 6 : Combattre le VIH/sida, le paludisme et d'autres maladies

D'ici à 2015, stopper la propagation du VIH/sida et maîtriser le paludisme et d'autres grandes maladies et commencer à inverser la tendance actuelle.

Objectif 7 : Assurer un environnement durable

Intégrer les principes du développement durable dans les politiques nationales et inverser la tendance actuelle à la déperdition des ressources environnementales.

Réduire de moitié, d'ici à 2015, le pourcentage de la population qui n'a pas accès à un approvisionnement en eau potable ni à des services d'assainissement de base.

Améliorer la vie d'au moins 100 millions d'habitants de taudis, d'ici à 2020.

Objectif 8 : Mettre en place un partenariat mondial pour le développement

Poursuivre la mise en place d'un système commercial et financier multilatéral ouvert, fondé sur des règles, prévisibles et non discriminatoires.

Traiter globalement le problème de la dette des pays en développement, par des mesures d'ordre national et international propres à rendre leur endettement viable à long terme.

En coopération avec l'industrie pharmaceutique, rendre les médicaments essentiels et abordables dans les pays en développement.

En coopération avec le secteur privé, mettre les avantages des nouvelles technologies, *en particulier des technologies de l'information et de la communication*, à la portée de tous.

APPENDICE B

GUIDE D'ENTRETIENS SEMI-DIRIGÉS VERSION FRANÇAISE

Présentation de l'étude au répondant

Réalisée en collaboration avec l'Association latino-américaine d'éducation radiophonique (ALER) et l'Association de coordination des radios populaires et éducatives de l'Équateur (CORAPE), la présente étude porte sur les impacts de l'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les radios communautaires équatoriennes et dans les communautés qu'elles desservent. Au total, cinq radios ont été sélectionnées pour cette étude. Ces dernières ont été choisies en fonction de leur emplacement géographique, de leur public cible et de leur acquisition des TIC qui remonte à plus de cinq ans.

Grâce à un échantillon réparti sur l'ensemble du pays et à une technique mixte de collecte des données — qui consiste en la distribution d'un questionnaire à choix multiples au sein des employés et bénévoles des radios et en une série d'entretiens semi-dirigés avec les directeurs des stations — les résultats de l'enquête permettront de dresser un portrait général du triangle TIC, radios communautaires et développement, en Équateur.

Lors de l'entrevue semi-dirigée, les thèmes suivants seront abordés: l'accès aux TIC dans les stations de radio; l'intégration et les usages des TIC parmi les employés des stations; les impacts des TIC sur le développement interne des radios et sur celui des communautés qu'elles desservent et les besoins (s'il y a lieu) de chacune des stations en matière de TIC.

Présentation de la radio communautaire (questions d'introduction)

Nom exact de l'interviewé:

Titre du poste de l'interviewé:

En poste depuis _____ ans.

Travaille dans le milieu des radios communautaires depuis _____ ans.

Nom exact de la station:

Année de création:

Accès aux technologies depuis _____ ans.

Nombre approximatif d'auditeurs: _____

Fréquence: AM FM

Couverture de _____ km²

Nombre d'employés: _____

Nombre de bénévoles/ collaborateurs: _____









Nombre de départements: _____

Autres informations pertinentes: _____












Thème 1 : Accès aux TIC

Questions principales	Questions secondaires	Questions de relance
<p>À quel moment et dans quelles circonstances les technologies de l'information et de la communication ont-elles fait leur entrée dans votre milieu de travail?</p>	<p>Comment l'idée première d'intégrer les TIC dans votre station de radio est-elle venue?</p> <p>Quel a été le coût financier de cette initiative?</p> <p>Avez-vous bénéficié de l'appui d'organismes ou d'associations au moment d'implanter les TIC dans votre station de radio?</p> <p>- Si oui, lequel ou lesquels?</p> <p>Comment les employés de la station ont-ils réagi devant cette initiative?</p> <p>- Ont-ils été consultés?</p> <p>Y a-t-il eu des formes de résistances ou des obstacles à l'intégration des TIC dans votre station de radio?</p>	<p>Pouvez-vous m'en dire davantage?</p> <p>Pouvez-vous me donner des exemples?</p>
<p>En comparaison avec d'autres stations de radio communautaires, selon vous, où se situe votre radio quant à l'accès aux TIC?</p>	<p>Quelles TIC retrouve-t-on au sein de votre radio?</p> <p>Selon vous, votre radio a-t-elle été précurseur dans le domaine des TIC ou a-t-elle pris une décision tardive?</p> <p>- Pourquoi?</p>	












Thème 2 : Intégration et usages des TIC

Questions principales	Questions secondaires	Questions de relance
<p> Comment avez-vous procédé afin d'intégrer les technologies de l'information et de la communication dans votre milieu de travail?</p> <p>OU</p> <p> De quelle façon ont été intégrées les technologies de l'information et de la communication dans votre milieu de travail?</p>	<p> Quelle technologie a été implantée en premier?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les premiers usages de cette technologie correspondaient-ils à vos attentes? <p> Qu'en est-il des ateliers de formation sur les usages d'Internet ou de la téléphonie mobile au moment de l'implantation des TIC dans votre milieu de travail?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qui s'occupe de la formation du personnel en matière de TIC? - Selon vous, ces ateliers ont-ils eu un impact sur la qualité du travail des employés de la radio? - Si oui, lesquels? 	<p> Pouvez-vous m'en dire davantage?</p> <p> Pouvez-vous me donner des exemples?</p>
<p> Selon vous, les employés de la station font-ils d'autres usages des TIC dans leur milieu de travail que ceux pour lesquels elles ont été implantées?</p>	<p> Si oui, lesquels?</p>	









Thème 3 : Impacts des TIC dans la station de radio

Questions principales	Questions secondaires	Questions de relance
<p> Quels changements votre station de radio a-t-elle connus depuis l'introduction des TIC dans votre milieu de travail?</p> <p>OU</p> <p> Pouvez-vous me parler des changements qui sont survenus dans votre station de radio depuis l'arrivée des TIC?</p>	<p> Y a-t-il eu des changements quant à la qualité du travail des employés (rapidité)?</p> <p> Y a-t-il eu des changements quant à la qualité des nouvelles dans votre station (actualité, diversité)?</p> <p> Y a-t-il eu des changements quant à la participation des auditeurs de votre station (nombre d'appels, courriels)?</p> <p> Y a-t-il eu des changements quant à la qualité et à la diversité de la programmation musicale de votre station?</p> <p> L'intégration des TIC dans votre station a-t-elle provoqué des changements au niveau des ressources économiques de la radio?</p>	<p> Pouvez-vous m'en dire davantage?</p> <p> Pouvez-vous me donner des exemples?</p>
<p> Comment qualifieriez-vous l'impact des TIC dans votre milieu de travail?</p>	<p> Selon vous, serait-il possible aujourd'hui pour votre station de fonctionner sans l'apport des TIC?</p> <p>- Pourquoi?</p>	

Thème 4 : Impacts des TIC sur le développement humain de la communauté

Questions principales	Questions secondaires	Questions de relance
<p> Pouvez-vous me parler des projets de développement que votre radio met de l'avant au sein de la communauté?</p> <p>OU</p> <p> Pouvez-vous me parler des services (en lien avec le développement humain) qu'offre votre station de radio au sein de la communauté?</p>	<p> Depuis combien de temps ces projets ont-ils été implantés?</p> <p> Comment répond la communauté face à ces projets?</p> <p> Les projets de développement que soutient la station sont-ils appuyés par des organismes locaux, nationaux ou internationaux?</p> <p>- Si oui, lequel ou lesquels?</p>	<p> Pouvez-vous m'en dire davantage?</p> <p> Pouvez-vous me donner des exemples ?</p>
<p> De quelle(s) façon(s) ont été intégrées les TIC au projet de développement que votre station de radio met de l'avant dans la communauté?</p>	<p> Les citoyens de votre communauté ont-ils perçu l'intégration des TIC dans les projets de développement mis de l'avant par votre station de radio?</p> <p>- Comment ont-ils réagi?</p>	
<p> Selon vous, quels impacts l'intégration des TIC dans votre station a-t-elle eu sur le développement de la communauté?</p>	<p> Dans quels secteurs du développement s'inscrivent les projets ou s'intègrent les TIC (jeunes, femmes, environnement, etc.)?</p>	

Thème 5 : Besoins de la radio en matière de TIC et perspectives d'avenir

Questions principales	Questions secondaires	Questions de relance
<p> Percevez-vous (encore) des difficultés quant aux usages des TIC dans votre milieu de travail?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si oui, lesquelles? 	<p> Selon vous, que pourrait-il être fait afin de maximiser les usages des TIC dans votre milieu de travail?</p> <p> L'intégration des TIC et leur efficacité font-elles l'objet d'évaluations de la part de votre station ou d'un organisme extérieur?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si oui, à quelle fréquence? - Quels sont les résultats de la dernière évaluation? 	<p> Pouvez-vous m'en dire davantage?</p> <p> Pouvez-vous me donner des exemples?</p>
<p> S'il y a lieu, quels sont les besoins additionnels en matière de TIC dans votre station de radio?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pourquoi? 	<p> Votre station de radio caresse-t-elle des projets d'implantation de nouvelles TIC dans un futur rapproché?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si oui, lesquelles? - Pour quelles raisons? 	
<p> En terminant, aimeriez-vous émettre un commentaire?</p>		

APPENDICE C

GUIDE D'ENTRETIENS SEMI-DIRIGÉS VERSION ESPAGNOLE

Presentación del estudio al entrevistado

Realizado en colaboración con la Asociación Latinoamericana de Educación Radiofónica (ALER) y la Coordinadora de Radios Populares Educativas del Ecuador (CORAPE), el estudio trata de evaluar los impactos de la integración de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en las radios comunitarias ecuatorianas y en las comunidades que ayudan. En total, cinco radios fueron seleccionadas para este estudio. Fueron escogidas con arreglo a sus emplazamientos geográficos, su adquisición de las TIC desde más de cinco años, y su público oyente.

Gracias a un muestreo representativo repartido sobre el conjunto del país y también a una técnica mixta de colecta de los datos — que consiste en la distribución de cuestionarios a elecciones múltiples entre los empleados de las radios y en una serie de entrevistas semi dirigidas — los resultados de la investigación permitirán levantar un retrato general del *triángulo* de las TIC, de las radios comunitarias y del desarrollo, en Ecuador.

Con usted querría abordar los temas siguientes: el acceso a las tecnologías en las radioemisoras; la integración y los usos de las tecnologías en el ámbito de las radios; sus impactos sobre el desarrollo interno de las radios y el desarrollo de las comunidades y, si se aplica, las necesidades de las radios en cuanto a las TIC.

Presentación de la radio comunitaria (preguntas de introducción)

Nombre exacto del entrevistado:

Título del entrevistado:

En puesto desde _____ años.

Trabaja en el área de las radios comunitarias desde _____ años.

Nombre exacto de la radio:

Año de creación de la radio:

Acceso a las tecnologías desde _____ años.

Frecuencia: AM FM

Cobertura de la emisora: _____ km².

Número aproximado de oyentes: _____












Número de empleados: _____

Número de voluntarios / colaboradores: _____









Número de departamentos: _____

Otras informaciones interesantes: _____












Tema 1 : Acceso a las TIC

Preguntas principales	Preguntas secundarias	Preguntas de clarificación
<p> ¿En qué momento y en cuales circunstancias las tecnologías de la información y de la comunicación llegaron a su ámbito de trabajo?</p>	<p> ¿Cómo llegó la idea de integrar las TIC en su radioemisora?</p> <p> ¿Cuál fue el costo financiero de esta iniciativa?</p> <p> ¿Tenían ustedes el apoyo de algún organismo o asociación en el momento de impulsar esta iniciativa?</p> <p>- ¿Cuál o cuales?</p> <p> ¿Cómo reaccionaron los empleados y voluntarios de la radio frente a esta iniciativa?</p> <p> ¿Hubo alguna forma de resistencia u obstáculos a la integración de las TIC en su radioemisora?</p>	<p> ¿Puede desarrollar más?</p> <p> ¿Puede darme ejemplos?</p>
<p> ¿Respecto a otras radioemisoras, según usted, dónde se sitúa su radio en cuanto al acceso a las TIC?</p>	<p> ¿Cuales son las TIC que se usan en su radio?</p> <p> ¿Respecto a otras emisoras, piensa usted que su radio fue precursor en el uso de las TIC o tomo una decisión tardía?</p> <p>- ¿Por qué razones?</p>	












Tema 2 : Integración y usos de las TIC

Preguntas principales	Preguntas secundarias	Preguntas de clarificación
<p> ¿Cómo procedió usted para integrar las TIC en su ámbito de trabajo?</p> <p>O</p> <p> ¿De qué manera fueron integradas las TIC en su ámbito de trabajo?</p>	<p> ¿Qué tecnología llegó primero?</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿El uso de esta tecnología correspondió a las expectativas de su emisora? <p> ¿Hubo talleres de capacitación sobre el uso de la Internet o de la telefonía móvil en el momento de la implementación de las TIC en su medio de trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Quién o quiénes realiza esos talleres? - ¿Según usted, estos talleres tuvieron impactos sobre la calidad del trabajo de los empleados? 	<p> ¿Puede desarrollar más?</p> <p> ¿Puede darme ejemplos?</p>
<p> ¿Según usted, los empleados de la radio hacen usos diferentes de las TIC de los por qué fueron implantadas al principio en su medio de trabajo?</p>	<p> ¿Cuál o cuales?</p>	









Tema 3 : Impactos de las TIC en la radio

Preguntas principales	Preguntas secundarias	Preguntas de clarificación
<p> ¿Qué cambio experimentó la emisora desde la introducción de las TIC en su ámbito de trabajo?</p> <p>O</p> <p> ¿Puede hablar de los cambios que sucedieron en su ámbito de trabajo después de la llegada de las TIC?</p>	<p> ¿Hubo algún cambio en cuanto a la calidad del trabajo de los empleados (eficacia)?</p> <p> ¿Hubo algún cambio en cuanto a la calidad de las noticias en su radio (actualidad, diversidad)?</p> <p> ¿Hubo algún cambio en cuanto a la participación de los auditores (llamadas)?</p> <p> ¿Hubo algún cambio en cuanto a la diversidad musical en su radio?</p> <p> ¿La integración de las TIC permitió mejorar los ingresos económicos por su radioemisora?</p>	<p> ¿Puede desarrollar más?</p> <p> ¿Puede darme ejemplos?</p>
<p> ¿Cómo calificaría usted el impacto de las TIC en su medio de trabajo?</p> <p>- ¿Por qué razones?</p>	<p> ¿Según usted, sería posible hoy para su estación de funcionar sin los aportes de las TIC?</p> <p>- ¿Por qué razones?</p>	

Tema 4 : Influencia de las TIC sobre el desarrollo humano de la comunidad

Preguntas principales	Preguntas secundarias	Preguntas de clarificación
 ¿Puede hablarme de los proyectos de desarrollo que tiene su radio a favor de la comunidad? O  ¿Puede hablarme de los servicios que ofrezca su radio a la comunidad?	 ¿Desde cuanto tiempo estos proyectos fueron implementados?  ¿Como responde la comunidad frente a estos proyectos?  ¿Estos proyectos están apoyados por algún organismo o asociación local, nacional o internacional? - ¿Cuál o cuales?	 ¿Puede desarrollar más?  ¿Puede darme ejemplos?
 ¿De qué manera fueron integradas las TIC en los proyectos de desarrollo que realice la radio en la comunidad?	 ¿La gente de su comunidad percibe la integración de las TIC en los proyectos de desarrollo de su radio? - ¿Cómo reaccionan?	
 ¿Desde su punto de vista, qué impactos la integración de las TIC en su estación tuvo sobre el desarrollo de su comunidad?	 ¿En qué « área » del desarrollo se inscriben los proyectos que implican las TIC (mujeres, niños, salud, medioambiente)?	

Tema 5 : Necesidades de la radio en cuanto a las TIC y perspectivas futuras

Preguntas principales	Preguntas secundarias	Preguntas de clarificación
<p> ¿Percibe usted dificultades en cuanto al uso de las tecnologías en su medio de trabajo?</p> <p>- ¿Cuales?</p>	<p> ¿Según usted, qué podría realizarse para maximizar los usos de las tecnologías en su medio de trabajo?</p> <p> ¿La integración de las TIC y su eficacia es objeto de evaluación por parte de su radioemisora o de un otro organismo?</p> <p>- ¿Con qué frecuencia?</p> <p>- ¿Con qué resultados?</p>	<p> ¿Puede desarrollar más?</p> <p> ¿Puede darme ejemplos?</p>
<p> ¿Desde su punto de vista, hay necesidades adicionales de su radioemisora con relación a las tecnologías?</p>	<p> ¿Cuáles?</p> <p>¿Por qué razones?</p>	
<p> ¿Finalmente, le gustaría emitir un comentario?</p>		

APPENDICE D

QUESTIONNAIRE À CHOIX MULTIPLES VERSION FRANÇAISE

Thème 1 : Accès et usages des TIC

1. Dans quel secteur œuvrez-vous au sein de la radio?

- ☐ Information
- ☐ Animation de programme(s)
- ☐ Administration et/ou gestion
- ☐ Technique et informatique
- ☐ Autres (précisez le secteur) _____

2. Depuis combien d'années travaillez-vous dans le domaine de la radio communautaire?

- ☐ Moins de 2 ans
- ☐ Entre 2 et 5 ans
- ☐ Entre 6 et 10 ans
- ☐ Plus de 10 ans

3. Depuis combien d'années utilisez-vous les technologies de l'information et de la communication (Internet, téléphone mobile) dans le cadre de votre travail?

- ☐ Moins de 2 ans
- ☐ Entre 2 et 4 ans
- ☐ Entre 5 et 8 ans
- ☐ Entre 9 et 10 ans
- ☐ Plus de 10 ans

4. Avez-vous Internet à la maison? ☐ Oui ☐ Non

5. Si vous avez répondu oui à la question précédente, s'il vous plaît indiquez vos principaux usages d'Internet (vous pouvez cocher plus d'une case).

- ☐ Courrier électronique (e-mail)
- ☐ Consulter les nouvelles
- ☐ Recherche d'informations reliées au domaine de la santé
- ☐ Recherche d'informations reliées au domaine de la politique
- ☐ Recherche d'informations reliées au domaine du droit
- ☐ Recherche d'informations reliées au domaine de l'économie
- ☐ Recherche d'informations sur le sport
- ☐ Recherche d'informations reliées au domaine culturel
- ☐ Achats en ligne sur Internet
- ☐ Je possède un blog personnel ou je consulte des blogues
- ☐ Jeux et divertissement

6. Possédez-vous un téléphone cellulaire personnel? ☐ Oui ☐ Non

7. Si vous avez répondu oui à la question précédente, s'il vous plaît indiquez vos principaux usages de votre téléphone cellulaire personnel (vous pouvez cocher plus d'une case).

- ☐ Appels à des membres de la famille
- ☐ Appels à des amis
- ☐ Usage commercial (transactions, négociations)
- ☐ Communications reliées au travail (coordination entre collègues)
- ☐ Envoi de messages textes
- ☐ Prise de photos, de vidéos ou enregistrement de sons et/ou d'entrevues
- ☐ Consultation d'Internet sur le téléphone

8. Dans le cadre de votre travail, quels sont vos principaux usages d'Internet?

- ☐ Courrier électronique (e-mail)
- ☐ Consulter les nouvelles
- ☐ Recherche de contacts
- ☐ Recherche d'informations pour préparer les émissions radios
- ☐ Recherche de réponses aux questions des auditeurs
- ☐ Recherche de musique
- ☐ Communication avec d'autres institutions (radios, ONG)
- ☐ Communication avec les auditeurs
- ☐ Construction du site Internet de la radio

9. Dans le cadre de votre travail, quels sont vos principaux usages du téléphone cellulaire?

- ☐ Appels personnels
- ☐ Appels à des contacts/ réalisation d'entrevues
- ☐ Enregistrement d'entrevues
- ☐ Transmission de reportages en direct d'événements
- ☐ Coordination interne entre journalistes et producteurs
- ☐ Consultation d'Internet sur le téléphone

10. Utilisez-vous un programme de montage audio au travail?

- ☐ Oui ☐ Non

11. Depuis combien d'années utilisez-vous un programme de montage audio au travail?

- ☐ Moins de 2 ans
- ☐ Entre 2 et 4 ans
- ☐ Entre 5 et 8 ans
- ☐ Entre 9 et 10 ans
- ☐ Plus de 10 ans

12. Diriez-vous que l'intégration des TIC a facilité votre travail?

- ☐ Oui ☐ Non

13. Si vous avez répondu oui à la question précédente, s'il vous plaît indiquez de quelle façon les TIC ont permis de faciliter votre travail (vous pouvez cocher plus d'une case).

- ☐ Gagner du temps
- ☐ Gagner en actualité et en précision dans le domaine de l'information
- ☐ Musique plus actuelle et plus diversifiée
- ☐ Rapprochement avec les auditeurs et le public
- ☐ Plus de communication avec d'autres stations et/ou organismes communautaires
- ☐ Apport financier supplémentaire

Thème 2 : Impacts des TIC dans la station de radio

14. Depuis l'implantation des technologies de l'information et de la communication dans votre station de radio, avez-vous remarqué des changements?

Évaluez chacun des aspects mentionnés ci-dessous, en marquant d'un « X » le chiffre correspondant selon l'échelle proposée ici.

1 = Très forte régression **5 = Aucun changement** 6 = Légère amélioration
 2 = Forte régression 7 = Amélioration modérée
 3 = Régression modérée 8 = Forte amélioration
 4 = Légère régression 9 = Très forte amélioration

Actualité	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Diversité de l'information	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Informations locales	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Informations nationales et internationales	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Nombre d'auditeurs	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Participation (fréquence des appels)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Diversité de la programmation	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Diversité musicale	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Quantité de travail réalisé avec d'autres organismes	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Nombre de projets de développement dans la communauté	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Thème 3 : Impacts des TIC sur le développement humain de la communauté

15. Votre radio appuie-t-elle des projets de développement dans la communauté?

☐ Oui ☐ Non

16. Si vous avez répondu oui à la question précédente, s'il vous plaît indiquez dans quel(s) domaine(s) ces projets s'inscrivent (vous pouvez cocher plus d'une case).

- ☐ Femmes : maternité, violence conjugale
- ☐ Enfance et adolescence
- ☐ Santé
- ☐ Droits humains
- ☐ Environnement
- ☐ Accessibilité aux services
- ☐ Conditions de travail
- ☐ Éducation / alphabétisation
- ☐ Multiculturalisme

17. Diriez-vous que l'implantation des technologies dans votre station de radio a permis de mettre de l'avant de nouveaux projets de développement dans votre communauté?

☐ Oui ☐ Non

18. Si vous avez répondu oui à la question précédente, s'il vous plaît indiquez dans quel(s) domaine(s) ces projets s'inscrivent (vous pouvez cocher plus d'une case).

- ☐ Femmes : maternité, violence conjugale
- ☐ Enfance et adolescence
- ☐ Santé
- ☐ Droits humains
- ☐ Environnement
- ☐ Accessibilité aux services
- ☐ Conditions de travail
- ☐ Éducation / alphabétisation
- ☐ Multiculturalisme
- ☐ Autres (précisez) _____

☐ Oui ☐ Non

- ☐ Aucun
- ☐ Ordinateurs
- ☐ Accès à Internet
- ☐ Téléphones cellulaires
- ☐ Techniciens informatiques
- ☐ Ateliers de formation sur les usages des technologies
- ☐ Accès au satellite
- ☐ Autres (précisez) _____

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

APPENDICE E

QUESTIONNAIRE À CHOIX MULTIPLES VERSION ESPAGNOLE

Tema 1 : Acceso y usos de las tecnologías

1. ¿En qué área trabaja usted en la radio?

- ☐ Prensa
- ☐ Animación de programa(s)
- ☐ Administración y gestion
- ☐ Técnica e informática
- ☐ Otra (mencione el área) _____

2. ¿Desde hace cuántos años trabaja usted en el área de la radio comunitaria?

- ☐ Menos de 2 años
- ☐ Entre 2 a 5 años
- ☐ Entre 6 a 10 años
- ☐ Más de 10 años

3. ¿Desde hace cuántos años utiliza usted las tecnologías de la comunicación y de la información (Internet, teléfono celular) en su ámbito de trabajo?

- ☐ Menos de 2 años
- ☐ Entre 2 a 4 años
- ☐ Entre 5 a 8 años
- ☐ Entre 9 a 10 años
- ☐ Más de 10 años

4. ¿Tiene usted Internet en casa? ☐ Sí ☐ No

5. Si respondió « sí » a la pregunta anterior, por favor indique cuáles son sus principales usos de Internet (puede puntuar más de una opción).

- ☐ Correo electrónico (e-mail)
- ☐ Consulta de las noticias
- ☐ Búsqueda de informaciones sobre la salud
- ☐ Búsqueda de informaciones sobre la política
- ☐ Búsqueda de informaciones sobre el derecho
- ☐ Búsqueda de informaciones sobre la economía
- ☐ Búsqueda de informaciones sobre el deporte
- ☐ Búsqueda de informaciones sobre la cultura
- ☐ Compras en línea por Internet
- ☐ Blog personal
- ☐ Juegos y diversion

6. ¿Tiene usted un teléfono celular personal? ☐ Sí ☐ No

7. Si respondió « sí » a la pregunta anterior, por favor señale cuáles son los principales usos que da a su teléfono celular (puede puntuar más de una opción).

- ☐ Llamadas a miembros de la familia
- ☐ Llamadas a amigos
- ☐ Uso commercial (negocios)
- ☐ Uso para el trabajo (comunicación entre colegas, compañeros)
- ☐ Envío de SMS (mensajes escritos)
- ☐ Para tomar fotografías y videos o grabar audio
- ☐ Consulta de Internet

8. ¿En su trabajo, de qué modo utiliza Internet?

- ☐ Correo electrónico (e-mail)
- ☐ Consulta de las noticias
- ☐ Búsqueda de contactos
- ☐ Búsqueda de información para preparar los programas radiales
- ☐ Búsqueda de respuestas a preguntas de los oyentes
- ☐ Búsqueda de música
- ☐ Comunicación con otras instituciones (radios, ONG, asociaciones)
- ☐ Comunicación con los oyentes
- ☐ Construcción de la página Web de la radio

9. ¿En su ámbito de trabajo, de qué modo utiliza el teléfono móvil?

- ☐ Llamadas personales
- ☐ Llamadas de contactos / Realización de entrevistas
- ☐ Grabación de entrevistas
- ☐ Reporte en vivo de hechos informativos
- ☐ Coordinación interna entre el estudio y periodistas, productores
- ☐ Consulta de Internet

10. ¿Utiliza usted en la radio programas de audio en el trabajo?

- ☐ Sí ☐ No

11. ¿Desde hace cuántos años utiliza usted los programas de audio en su ámbito de trabajo?

- ☐ Menos de 2 años
- ☐ Entre 2 a 4 años
- ☐ Entre 5 a 8 años
- ☐ Entre 9 a 10 años
- ☐ Más de 10 años

12. ¿Diría usted que el uso de las tecnologías le ayudó en su trabajo?

- ☐ Sí ☐ No

13. Si respondió « sí » a la pregunta anterior, por favor indique de qué modo las tecnologías le ayudaron en su trabajo (puede puntuar más de una opción).

- ☐ Ganar tiempo
- ☐ Ganar actualidad e inmediatez noticiosa
- ☐ Tener información actualizada para preparar los programas radiales
- ☐ Música actual y diversa
- ☐ Mayor acercamiento con el público oyente
- ☐ Mayor comunicación con otras radios / organismos comunitarios
- ☐ Posibilita ingresos económicos

Tema 3 : Impactos de las TIC sobre el desarrollo humano de la comunidad

15. ¿Su radio apoya proyectos de desarrollo en su comunidad?

☐ Sí ☐ No

16. Si respondió « sí » a la pregunta anterior, por favor indique en qué tema(s) de desarrollo se implica su radio (puede marcar más de una opción).

- ☐ Mujeres : maternidad, violencia
- ☐ Niños y adolescentes
- ☐ Salud
- ☐ Derechos humanos
- ☐ Medioambiente
- ☐ Accesibilidad a servicios
- ☐ Seguridad en el trabajo
- ☐ Educación / alfabetización
- ☐ Interculturalidad

17. ¿Diría que la implementación de las tecnologías en su radio ha promovido nuevos proyectos de desarrollo en su comunidad?

☐ Sí ☐ No

18. Si respondió « sí » a la pregunta anterior, por favor indica en en que temas de desarrollo estos proyectos se inscriben (puede puntuar más de una opción).

- ☐ Mujeres : maternidad, violencia
- ☐ Niños y adolescentes
- ☐ Salud
- ☐ Derechos humanos
- ☐ Medioambiente
- ☐ Accesibilidad a servicios
- ☐ Seguridad en el trabajo
- ☐ Educación / Alfabetización
- ☐ Interculturalidad
- ☐ Otros (especifique) _____

- ☐
- Sí
- ☐
- No

- ☐ Ninguna
- ☐ Computadoras
- ☐ Acceso a Internet
- ☐ Teléfonos celulares
- ☐ Técnicos informáticos
- ☐ Capacitación en el uso de las tecnologías
- ☐ Acceso al satélite
- ☐ Otra (especifique)

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

APPENDICE F

RÉSUMÉ DE L'ANALYSE DES DONNÉES : RÉSULTATS DES QUESTIONNAIRES À CHOIX MULTIPLES

F.1	Principaux secteurs d'activités des 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	203
F.2	Nombre d'années d'expérience dans le domaine des radios communautaires parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	204
F.3	Nombre d'années d'expérience de travail avec les TIC parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	205
F.4	Nombre de personnes possédant Internet à la maison parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	206
F.5	Principaux usages d'Internet parmi les 11 employés des 5 radios communautaires étudiées, possédant Internet à la maison	207
F.6	Nombre de personnes possédant un téléphone cellulaire personnel parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	208
F.7	Principaux usages du téléphone cellulaire personnel parmi les 34 employés des 5 radios communautaires étudiées, possédant un téléphone mobile	209
F.8	Principaux usages d'Internet au travail parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	210
F.9	Principaux usages du téléphone cellulaire au travail parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	211

		202
F.10	Nombre de personnes utilisant un logiciel de montage audio au travail parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	212
F.11	Nombre d'années d'expérience de travail avec un logiciel de montage audio parmi les 32 employés des 5 radios communautaires étudiées, utilisant de tels logiciels	213
F.12	Nombre de personnes considérant que les TIC ont facilité leur travail, parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	214
F.13	Améliorations au niveau du travail depuis l'implantation des TIC dans les stations, selon les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	215
F.14	Résultats de l'évaluation des impacts de l'implantation des TIC dans les 5 stations de radio communautaires étudiées à partir d'une échelle de Likert remaniée, soumise à 36 employés	216
F.15	Nombre de personnes considérant que leur radio soutient des projets de développement dans la communauté, parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	217
F.16	Domaines du développement dans lesquels s'impliquaient les stations de radio <i>avant</i> l'implantation des TIC, selon les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	218
F.17	Nombre de personnes considérant que l'implantation des TIC a engendré de nouveaux projets de développement dans la communauté, selon les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	219
F.18	Domaines du développement dans lesquels s'impliquent les stations de radio <i>depuis</i> l'implantation des TIC selon les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	220
F.19	Nombre de personnes éprouvant des difficultés à travailler avec les TIC sur une base régulière, parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	221
F.20	Besoins des stations de radio communautaires en matière de TIC, selon les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées	222

F.1 PRINCIPAUX SECTEURS D'ACTIVITÉS DES RÉPONDANTS

16 Animation de programme(s)
10 Information
10 Administration et gestion
10 Technique et informatique
1 Autres

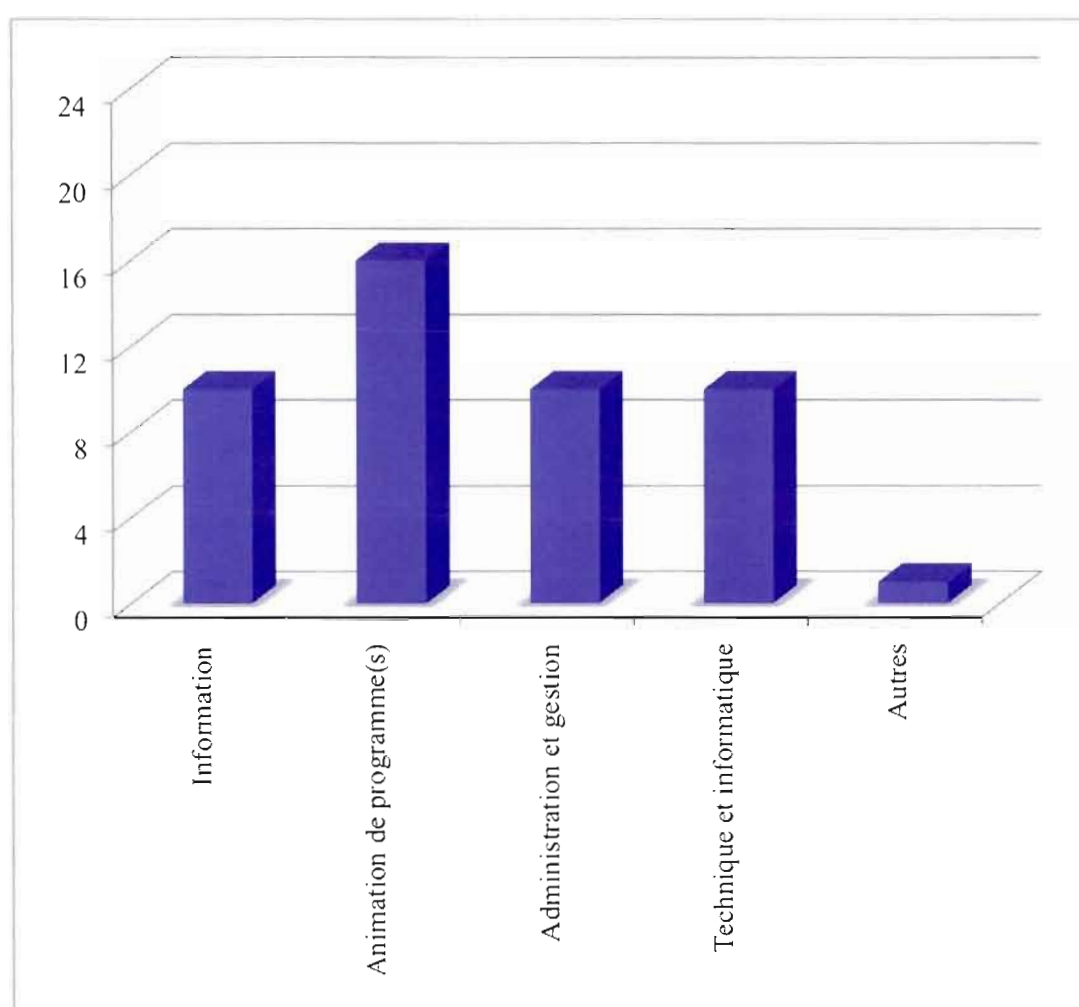


Figure F.1 Principaux secteurs d'activités des 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées.

F.2 NOMBRE D'ANNÉES D'EXPÉRIENCE DANS LE DOMAINE DES RADIO COMMUNAUTAIRES PARMI LES RÉPONDANTS

- 11 Entre 2 et 5 ans
- 11 Plus de 10 ans
- 8 Moins de 2 ans
- 6 Entre 6 et 10 ans

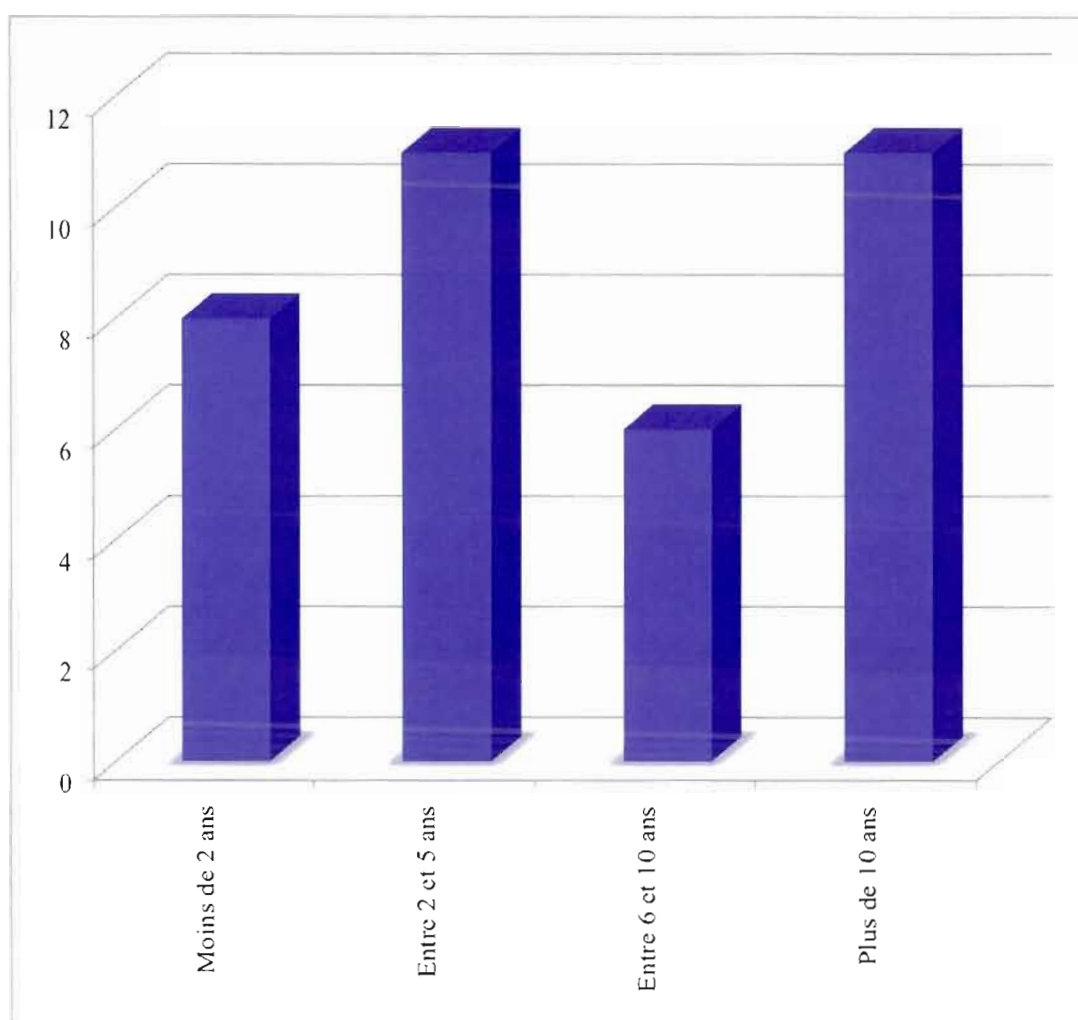


Figure F.2 Nombre d'années d'expérience dans le domaine des radios communautaires parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées.

F.3 NOMBRE D'ANNÉES D'EXPÉRIENCE DE TRAVAIL
AVEC LES TIC PARMIS LES RÉPONDANTS

- 9 Entre 5 et 8 ans
- 8 Entre 2 et 4 ans
- 8 Entre 9 et 10 ans
- 7 Moins de 2 ans
- 4 Plus de 10 ans

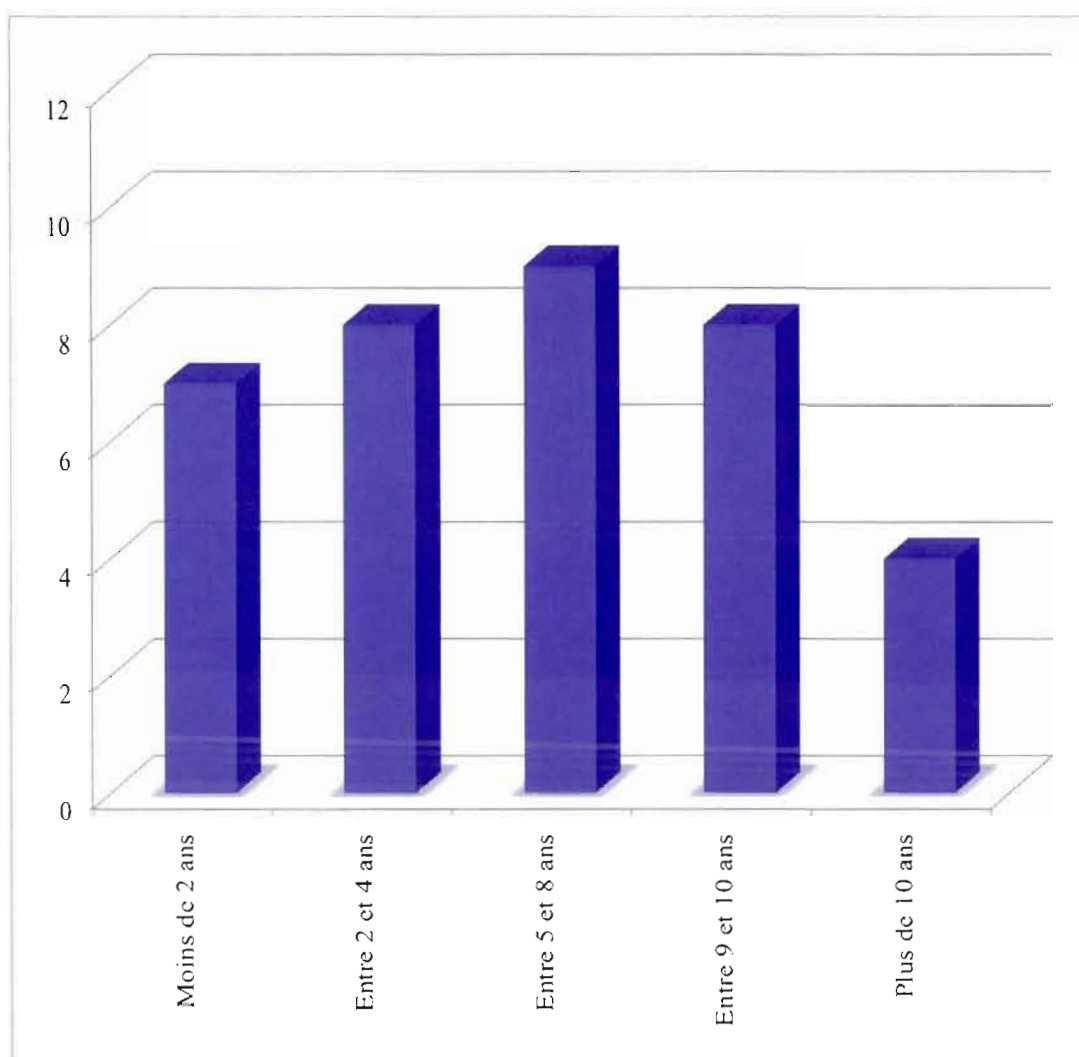


Figure F.3 Nombre d'années d'expérience de travail avec les TIC parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées.

F.4 NOMBRE DE RÉPONDANTS POSSÉDANT INTERNET À LA MAISON

11 Oui
25 Non

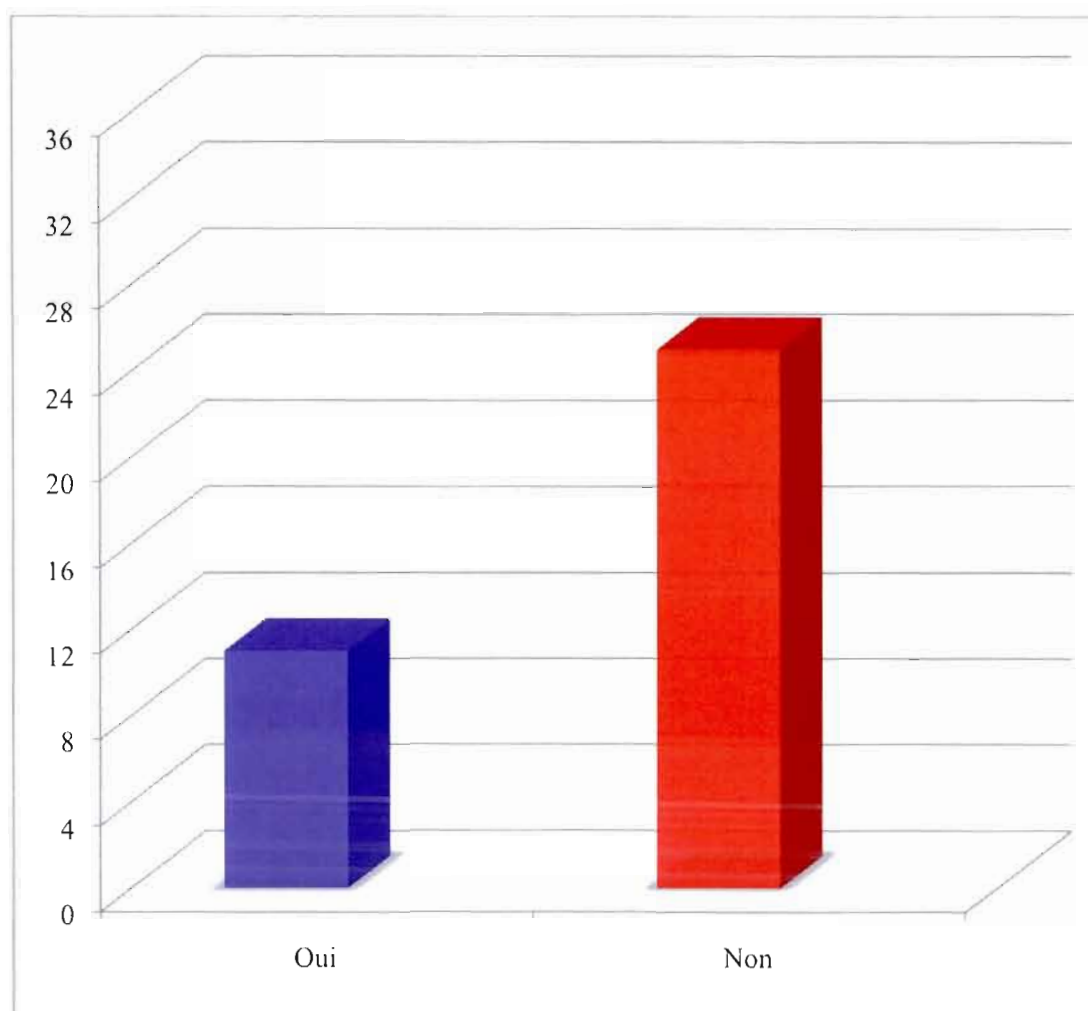


Figure F.4 Nombre de personnes possédant Internet à la maison parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées.

F.5 PRINCIPAUX USAGES D'INTERNET À LA MAISON PARMI LES RÉPONDANTS

- 11 Courrier électronique
- 9 Consulter les nouvelles
- 6 Recherche d'informations sur la politique
- 6 Recherche d'informations culturelles
- 5 Achats en ligne
- 4 Recherche d'informations sur la santé
- 4 Recherche d'informations sur l'économie
- 3 Je possède un blog personnel ou j'en consulte
- 2 Recherche d'informations sur le droit
- 2 Recherche d'informations sur le sport
- 2 Jeux et divertissement

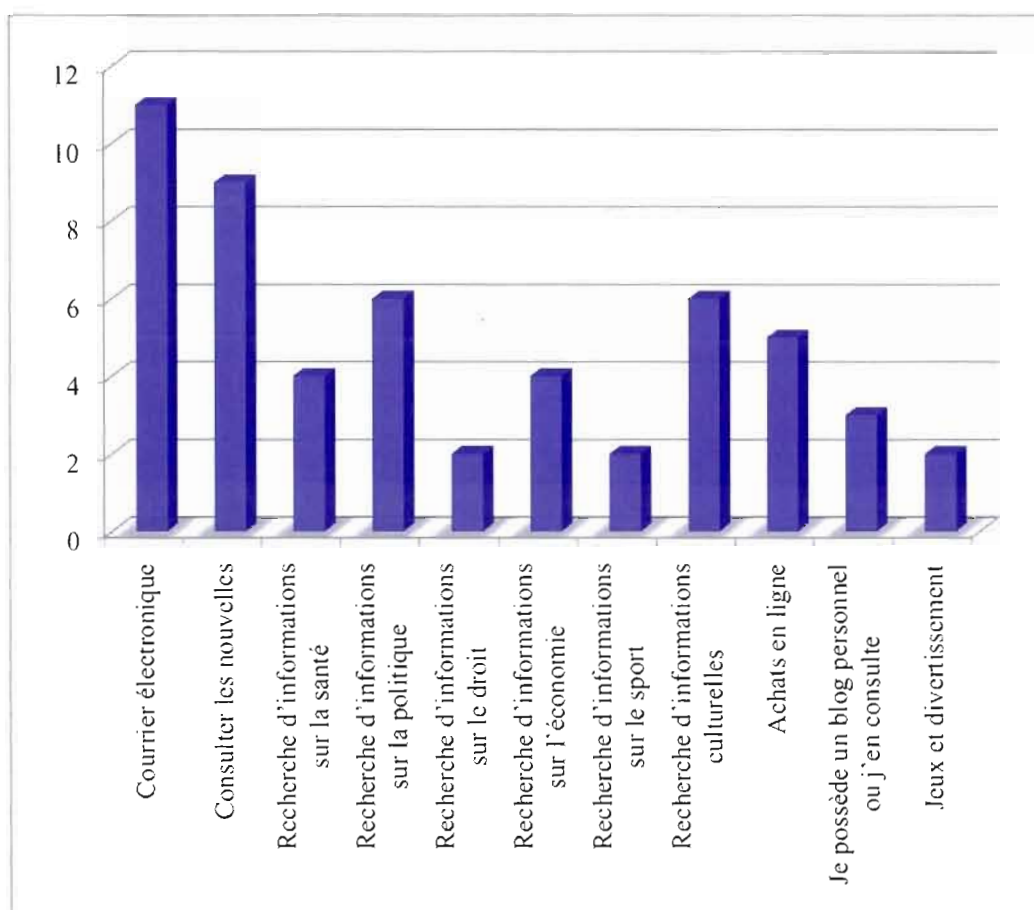


Figure F.5 Principaux usages d'Internet parmi les 11 employés des 5 radios communautaires étudiées, possédant Internet à la maison.

F.6 NOMBRE DE RÉPONDANTS POSSÉDANT UN
TÉLÉPHONE CELLULAIRE PERSONNEL

34 Oui
2 Non

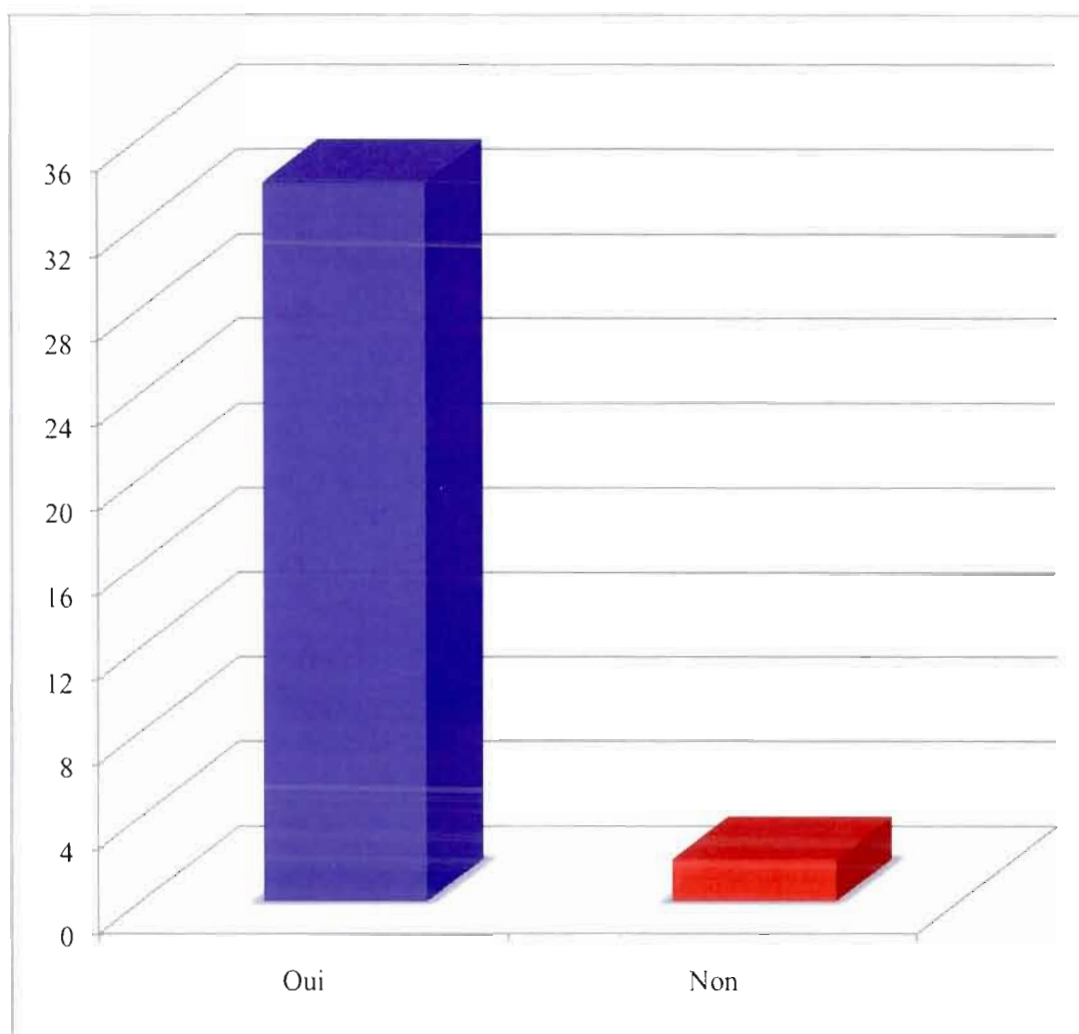


Figure F.6 Nombre de personnes possédant un téléphone cellulaire personnel parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées.

F.7 PRINCIPAUX USAGES DU TÉLÉPHONE CELLULAIRE PERSONNEL PARMIS LES RÉPONDANTS

- 31 Appels à des membres de la famille
- 28 Appels à des amis
- 28 Communications reliées au travail
- 26 Envoi de messages textes
- 10 Usage commercial (transactions, négociations)
- 10 Prise de photos, de vidéos ou enregistrements
- 3 Consultation d'Internet sur le téléphone

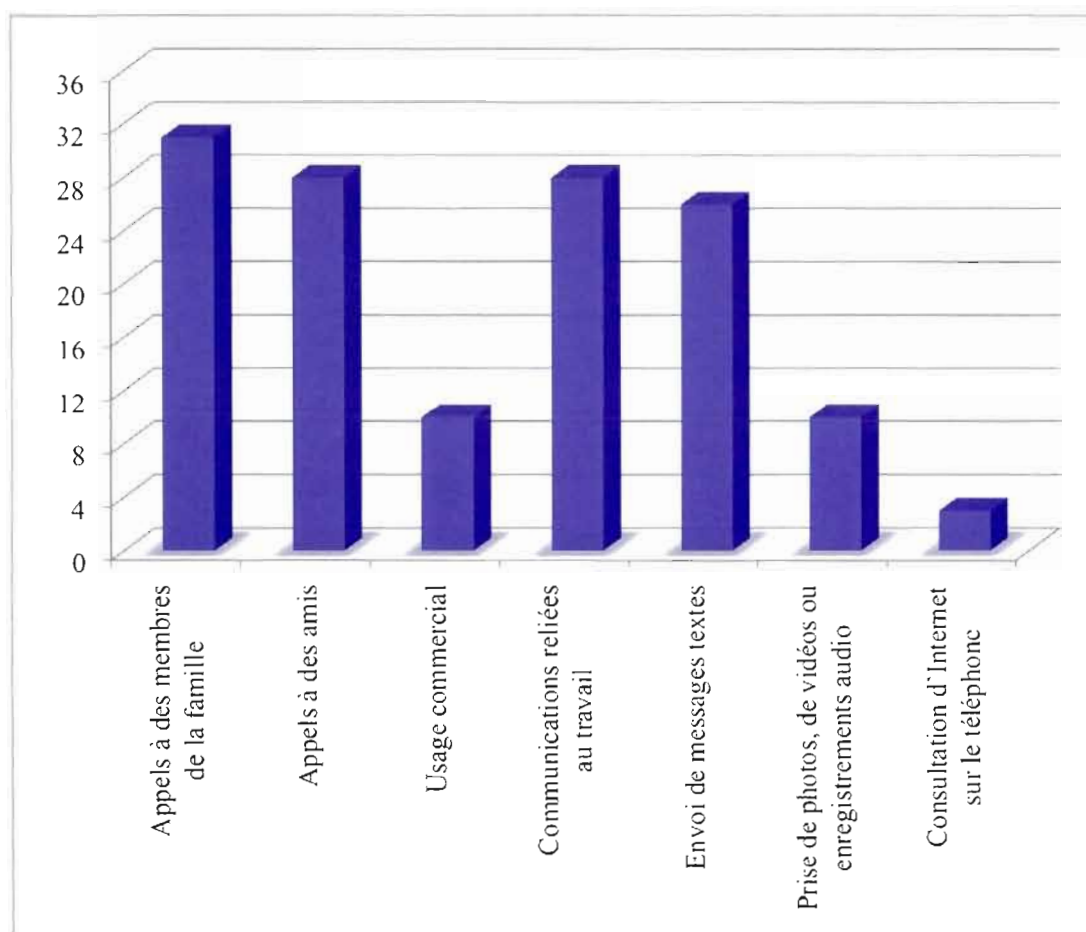


Figure F.7 Principaux usages du téléphone cellulaire personnel parmi les 34 employés des 5 radios communautaires étudiées, possédant un téléphone mobile.

F.8 PRINCIPAUX USAGES D'INTERNET AU TRAVAIL PARMI LES RÉPONDANTS

- 33 Courrier électronique
- 27 Consulter les nouvelles
- 27 Recherche d'informations pour préparer les émissions
- 26 Communication avec d'autres institutions
- 21 Recherche de musique
- 16 Communication avec les auditeurs
- 14 Recherche de réponses aux questions des auditeurs
- 13 Recherche de contacts
- 4 Construction du site Internet de la radio

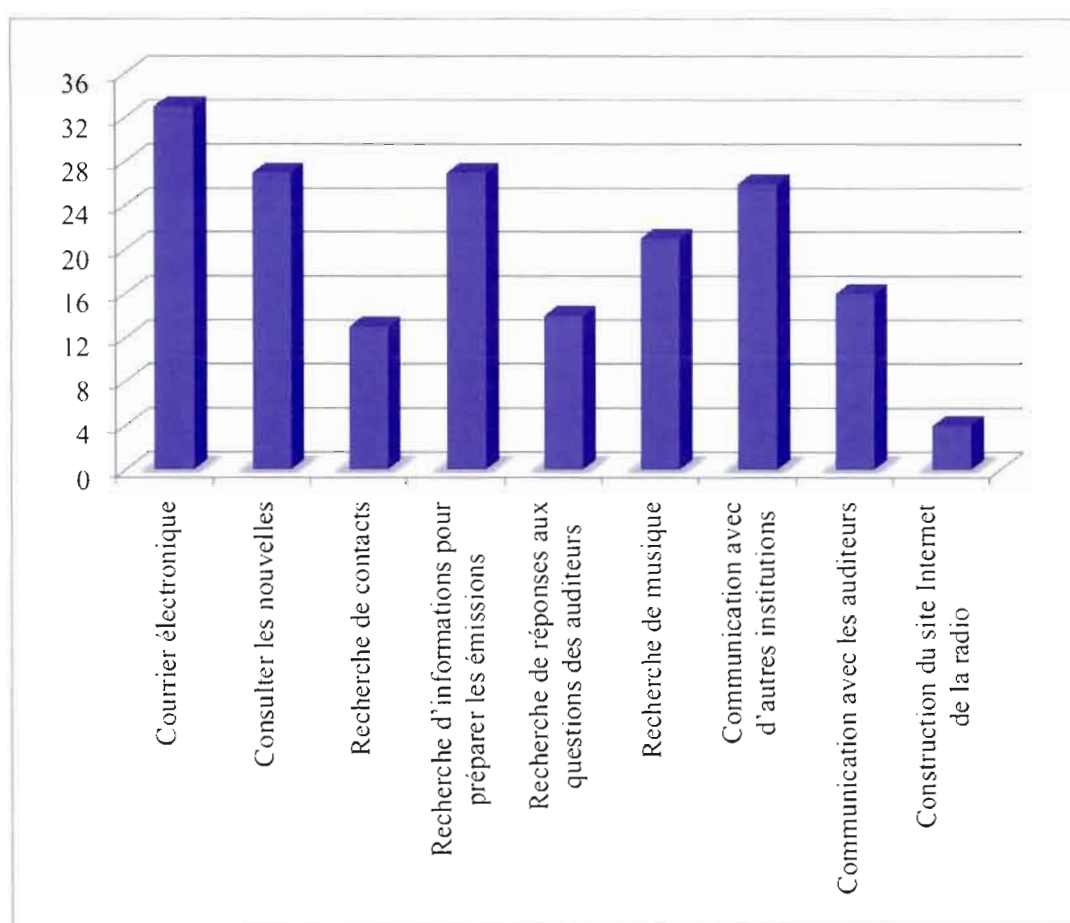


Figure F.8 Principaux usages d'Internet au travail parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées.

F.9 PRINCIPAUX USAGES DU TÉLÉPHONE CELLULAIRE AU TRAVAIL PARMIS LES RÉPONDANTS

- 26 Appels à des contacts/ réalisation d'entrevues
- 22 Appels personnels
- 18 Coordination entre journalistes et producteurs
- 14 Transmission de reportages en direct
- 4 Enregistrement d'entrevues
- 2 Consultation d'Internet sur le téléphone

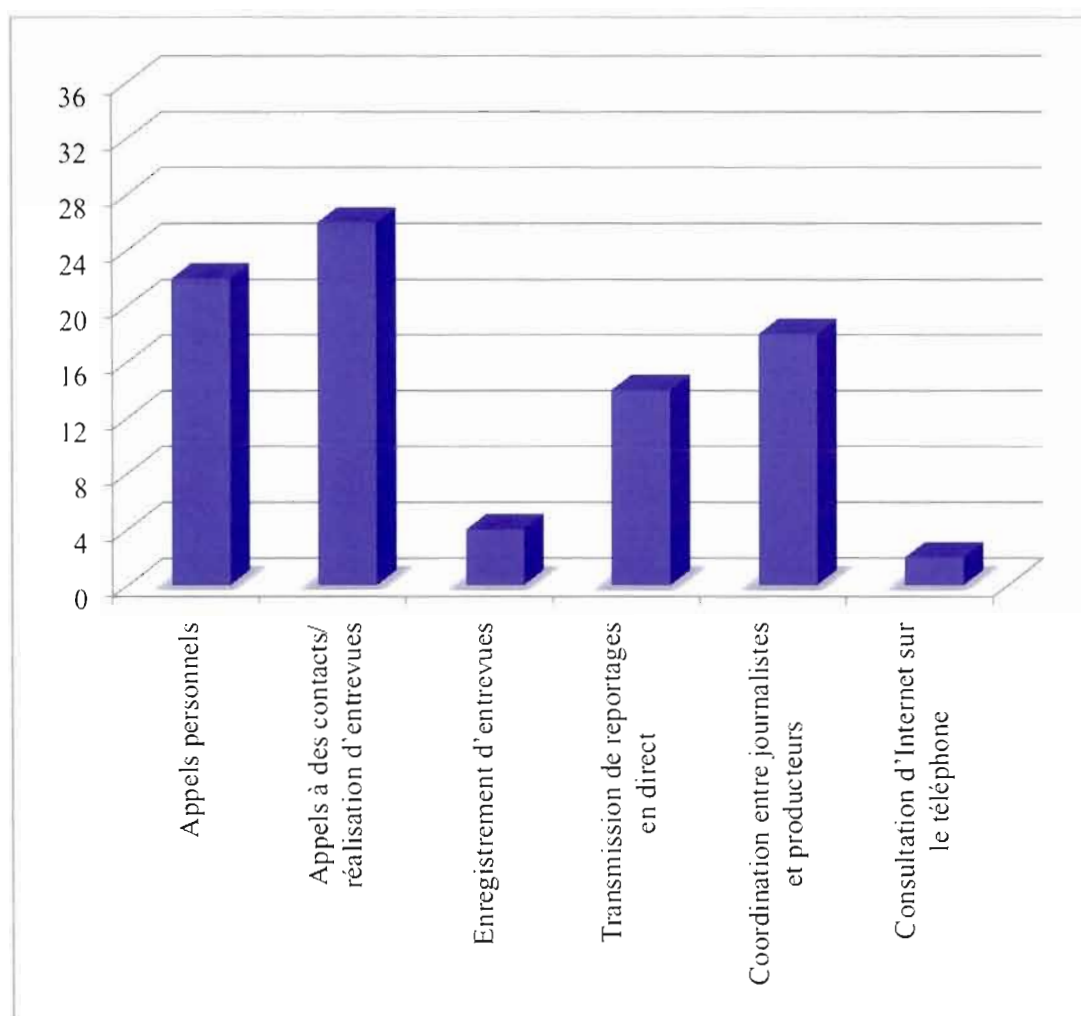


Figure F.9 Principaux usages du téléphone cellulaire au travail parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées.

F.10 NOMBRE DE RÉPONDANTS UTILISANT UN LOGICIEL DE MONTAGE AUDIO AU TRAVAIL

32 Oui
4 Non

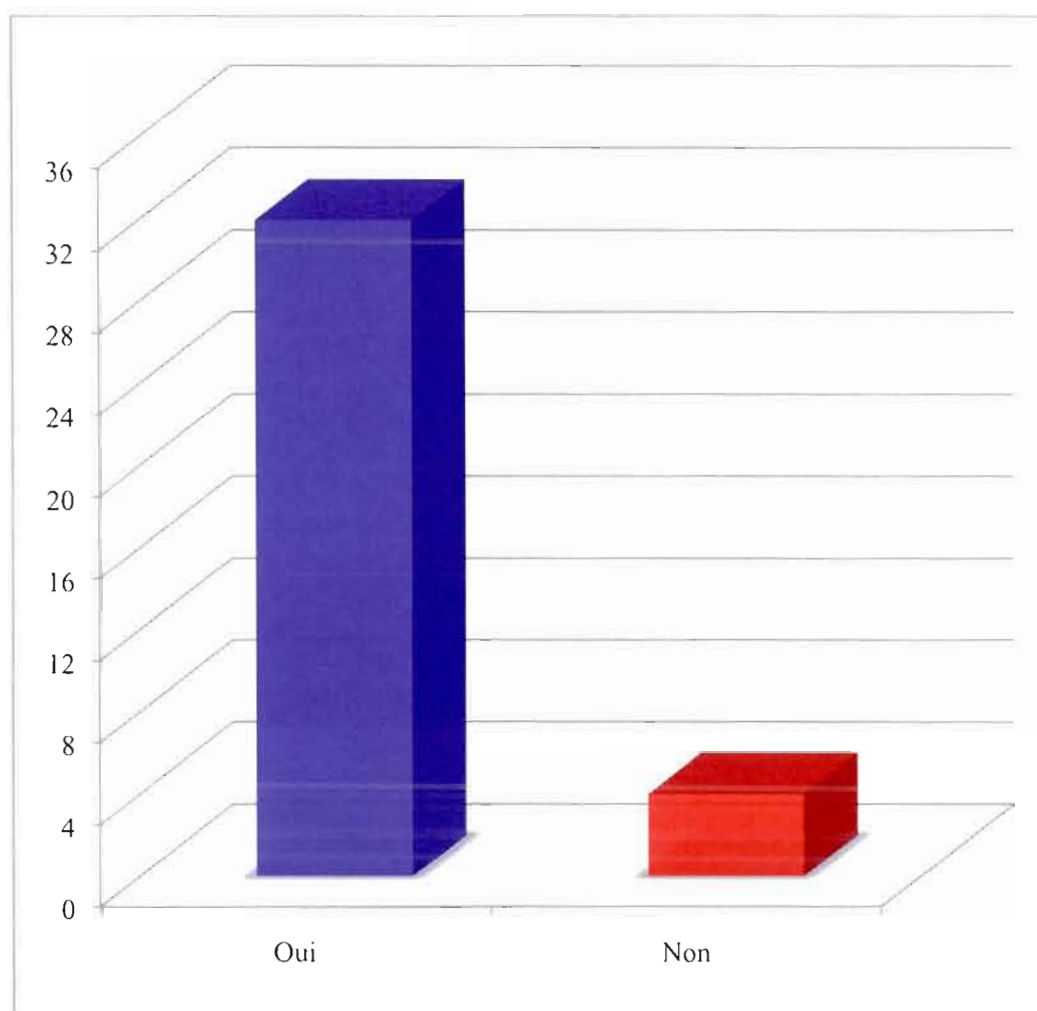


Figure F.10 Nombre de personnes utilisant un logiciel de montage audio au travail parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées.

F.11 NOMBRE D'ANNÉES D'EXPÉRIENCE DE TRAVAIL AVEC UN LOGICIEL DE MONTAGE AUDIO PARMIS LES RÉPONDANTS

- 10 Entre 5 et 8 ans
- 9 Entre 2 et 4 ans
- 8 Moins de 2 ans
- 3 Entre 9 et 10 ans
- 2 Plus de 10 ans

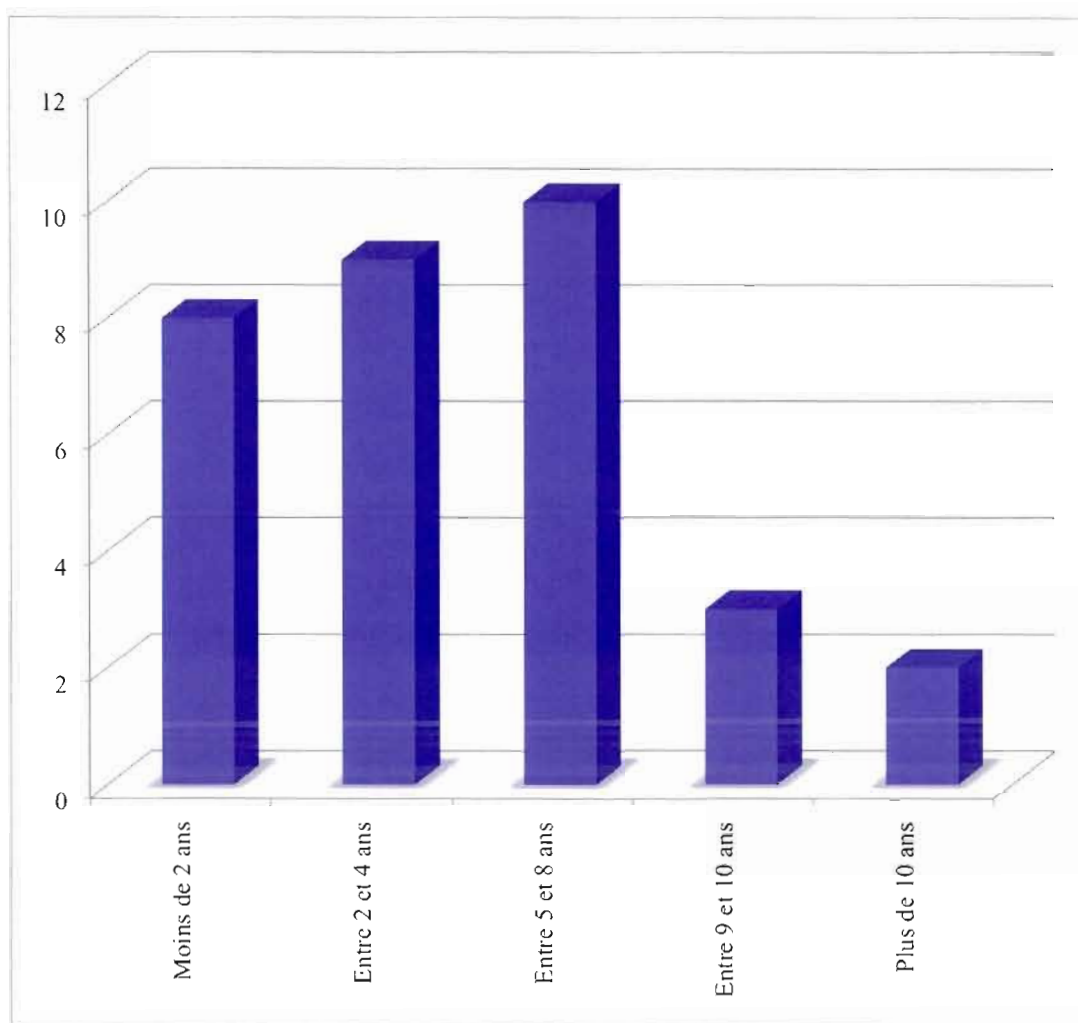


Figure F.11 Nombre d'années d'expérience de travail avec un logiciel de montage audio parmi les 32 employés des 5 radios communautaires étudiées, utilisant de tels logiciels.

F.12 NOMBRE DE RÉPONDANTS CONSIDÉRANT QUE LES TIC
ONT FACILITÉ LEUR TRAVAIL

36 Oui
0 Non

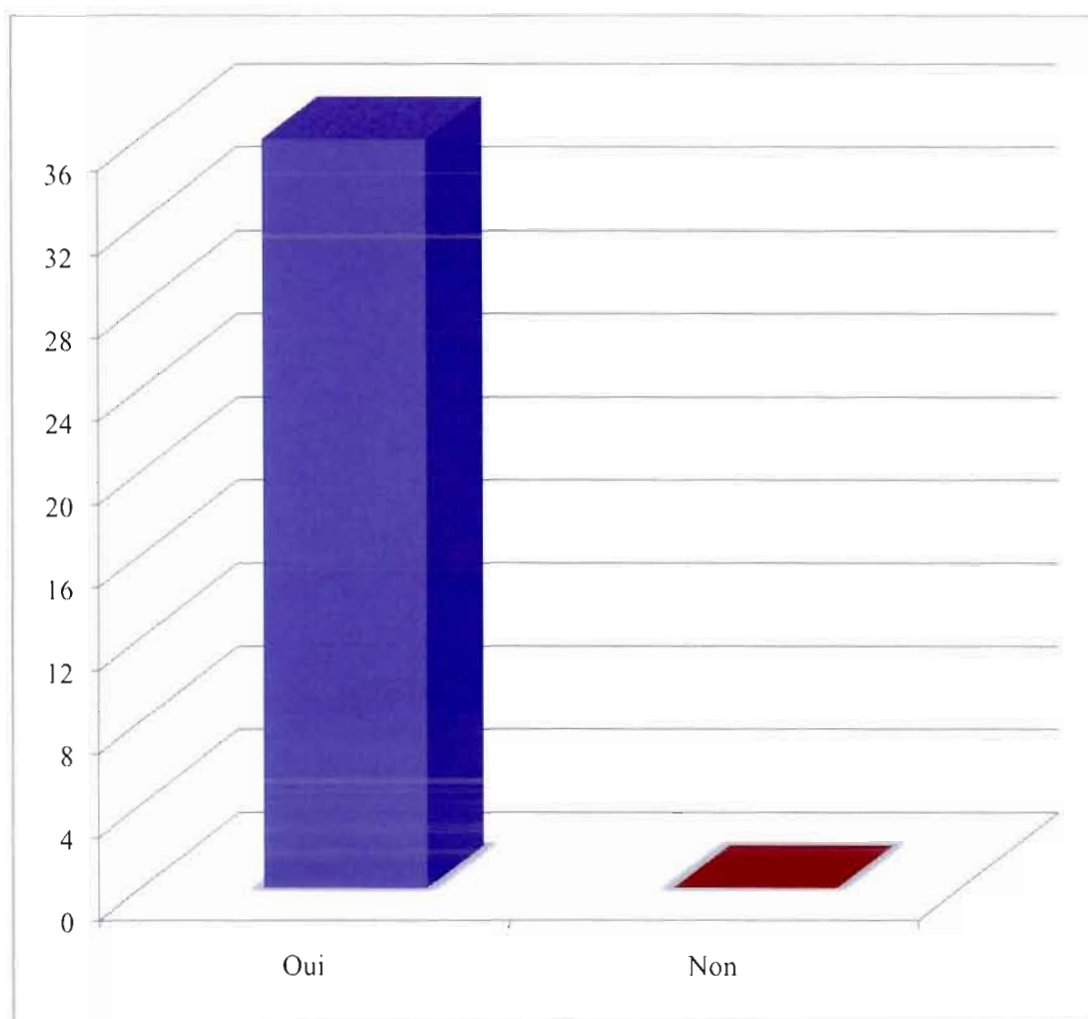


Figure F.12 Nombre de personnes considérant que les TIC ont facilité leur travail, parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées.

F.13 AMÉLIORATIONS AU TRAVAIL DEPUIS L'IMPLANTATION DES TIC DANS LES STATIONS, SELON LES RÉPONDANTS

- 28 Gagner en actualité et en précision en information
- 25 Gagner du temps
- 22 Musique plus actuelle et plus diversifiée
- 16 Rapprochement avec les auditeurs et le public
- 16 Plus de communication avec d'autres organismes
- 8 Apport financier supplémentaire

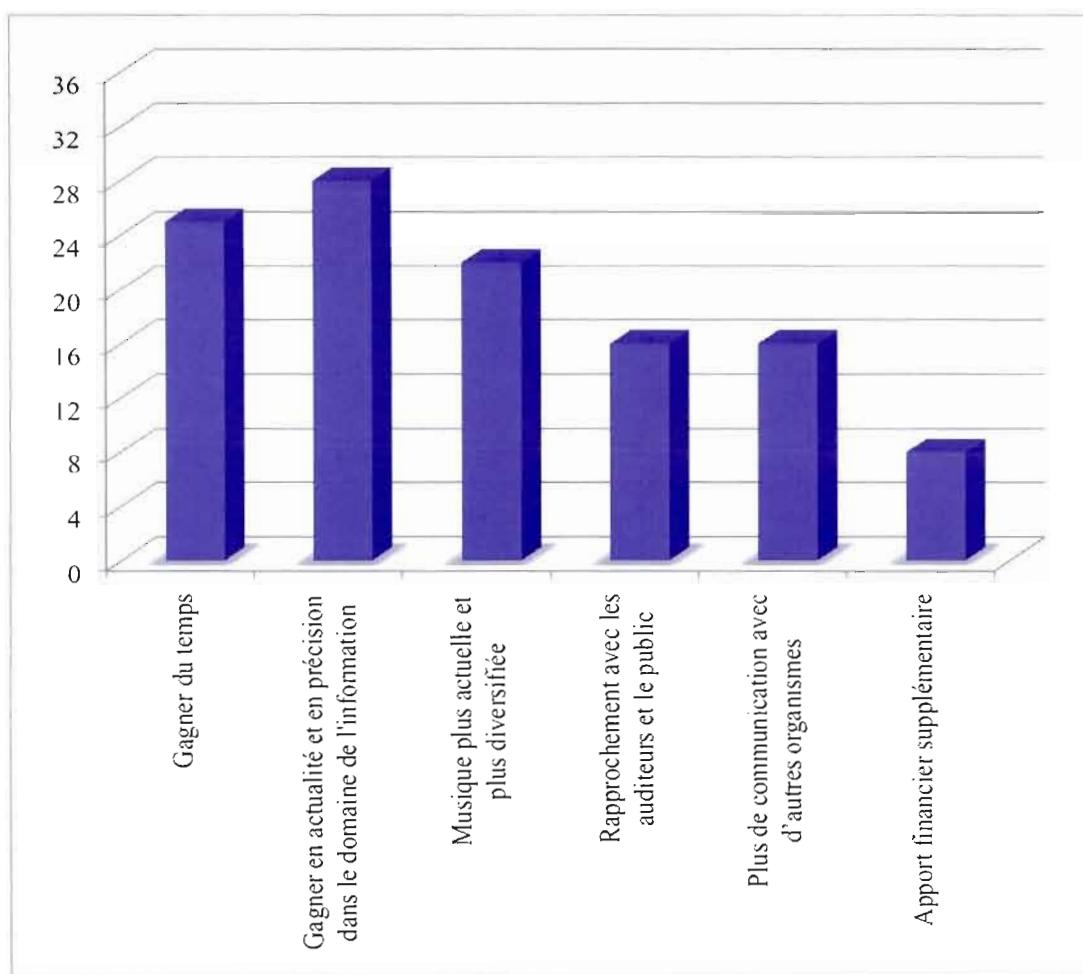


Figure F.13 Améliorations au niveau du travail depuis l'implantation des TIC dans les stations, selon les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées.

F.14 RÉSULTATS DE L'ÉCHELLE DE LIKERT REMANIÉE

Tableau F.14

Résultats de l'évaluation des impacts de l'implantation des TIC dans les 5 stations de radio communautaires étudiées, à partir d'une échelle de Likert remaniée, soumise à 36 employés

Échelle : 1 = Très forte régression 5 = Aucun changement 6 = Légère amélioration
 2 = Forte régression 7 = Amélioration modérée
 3 = Régression modérée 8 = Forte amélioration
 4 = Légère régression 9 = Très forte amélioration

Dimensions	Radio/ Catégorie	La Luna	Latacunga	ERPE	Guamote	San Francisco	TOTAL
Qualité de l'information	Actualité	8,8	8,5	7,3	9,0	8,3	8,4
	Diversité de l'information	8,2	8,1	7,4	9,0	8,8	8,3
	Informations locales	7,8	6,4	6,1	9,0	8,5	7,5
	Informations nationales et internationales	9,0	8,9	7,6	9,0	8,6	8,6
Cotes d'écoute	Nombre d'auditeurs	8,8	8,1	7,6	7,7	8,6	8,1
	Participation (courriels, appels)	8,4	7,1	7,0	7,5	8,8	7,7
Qualité de la programmation	Diversité de la programmation	7,2	8,2	7,4	9,0	9,0	8,1
	Diversité musicale	7,8	8,3	7,7	9,0	9,0	8,4
Relations extérieures	Travail avec d'autres institutions	7,2	8,3	7,6	9,0	9,0	8,2
	Projets de développement dans la communauté	7,8	7,4	7,6	9,0	8,2	8,0
TOTAL		8,1	7,9	7,3	8,7	8,6	8,1

F.15 NOMBRE DE RÉPONDANTS CONSIDÉRANT QUE LEUR RADIO
SOUTIENT DES PROJETS DE DÉVELOPPEMENT

35 Oui
1 Non

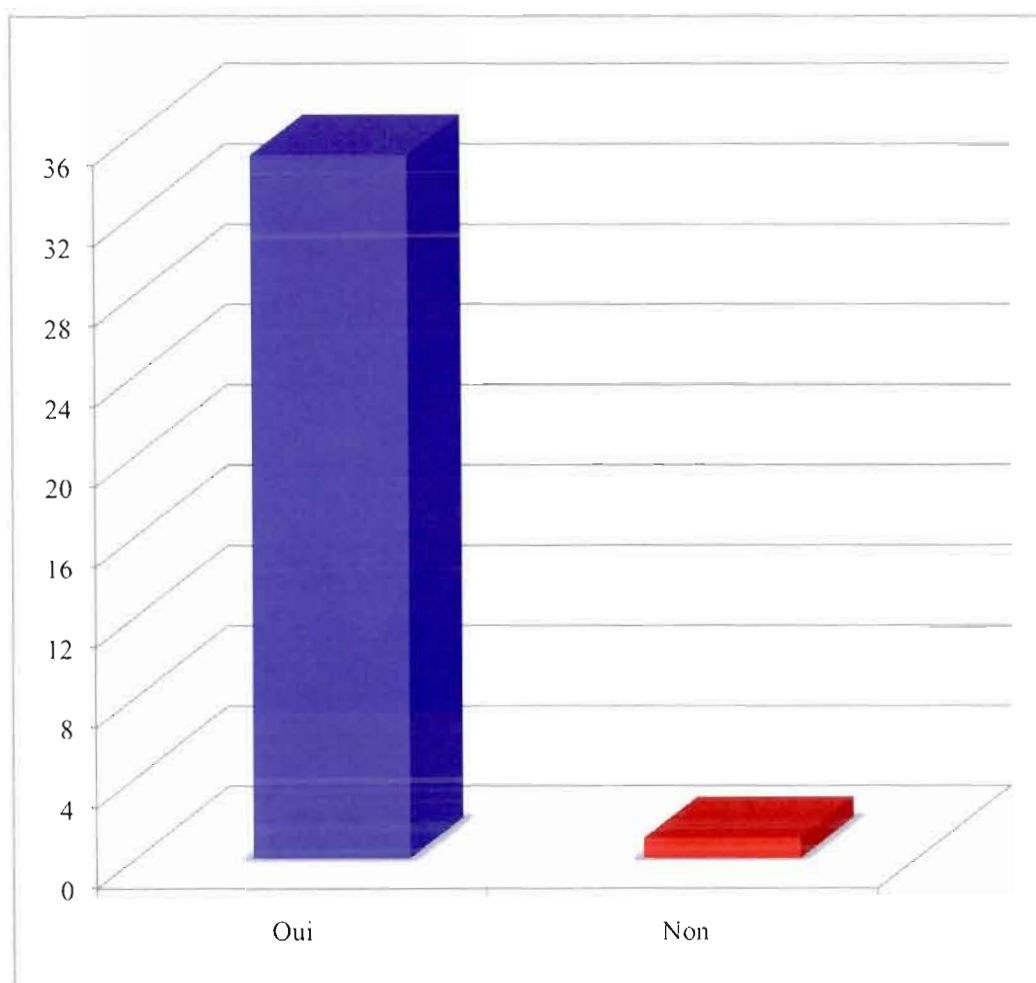


Figure F.15 Nombre de personnes considérant que leur radio soutient des projets de développement dans la communauté, parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées.

F.16 DOMAINES DU DÉVELOPPEMENT DANS LESQUELS S'IMPLIQUAIENT LES RADIOS AVANT L'ARRIVÉE DES TIC, SELON LES RÉPONDANTS

- 25 Multiculturalisme
- 25 Enfance et adolescence
- 24 Environnement
- 23 Droits humains
- 20 Femmes: maternité, violence conjugale
- 18 Santé
- 16 Éducation/ alphabétisation
- 13 Accessibilité aux services
- 3 Autres
- 2 Conditions de travail

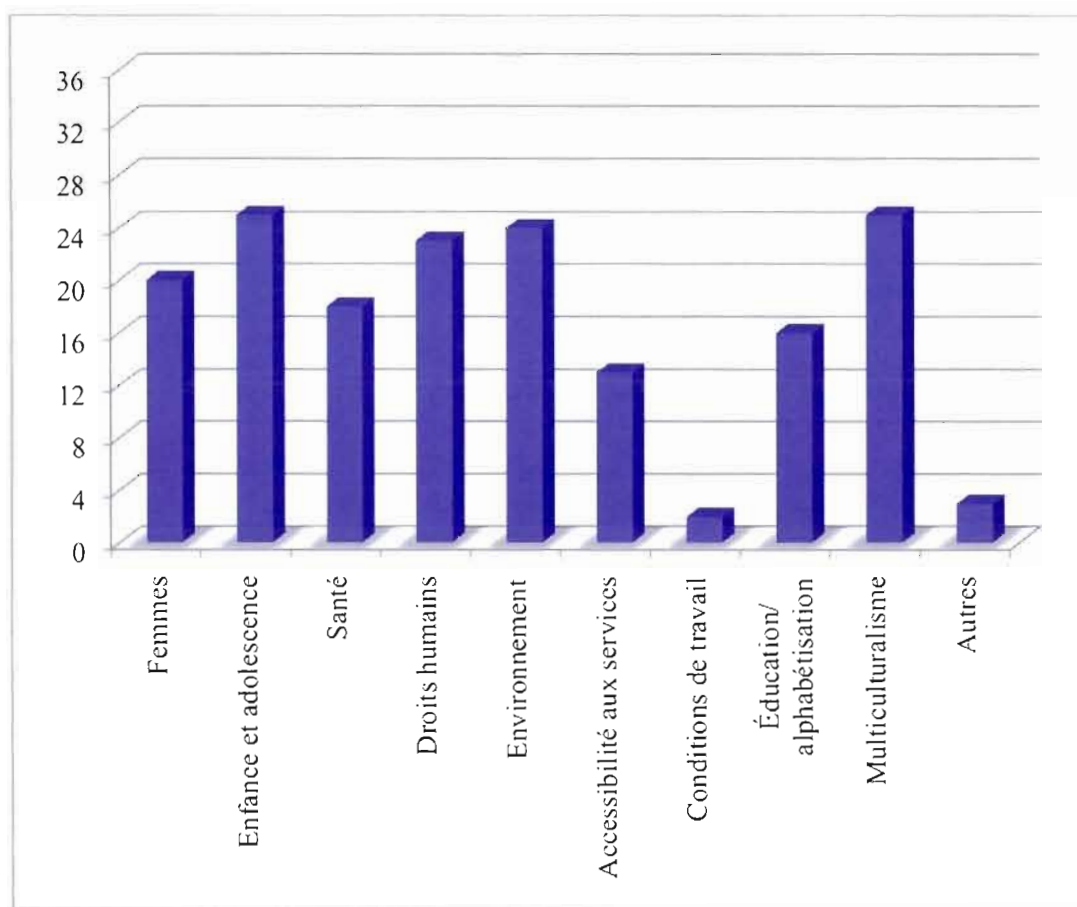


Figure F.16 Domaines du développement dans lesquels s'impliquaient les stations de radio *avant* l'implantation des TIC, selon les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées.

F.17 ÉMERGENCE DE NOUVEAUX PROJETS DE DÉVELOPPEMENT
DEPUIS L'IMPLANTATION DES TIC, SELON LES RÉPONDANTS

36 Oui
0 Non

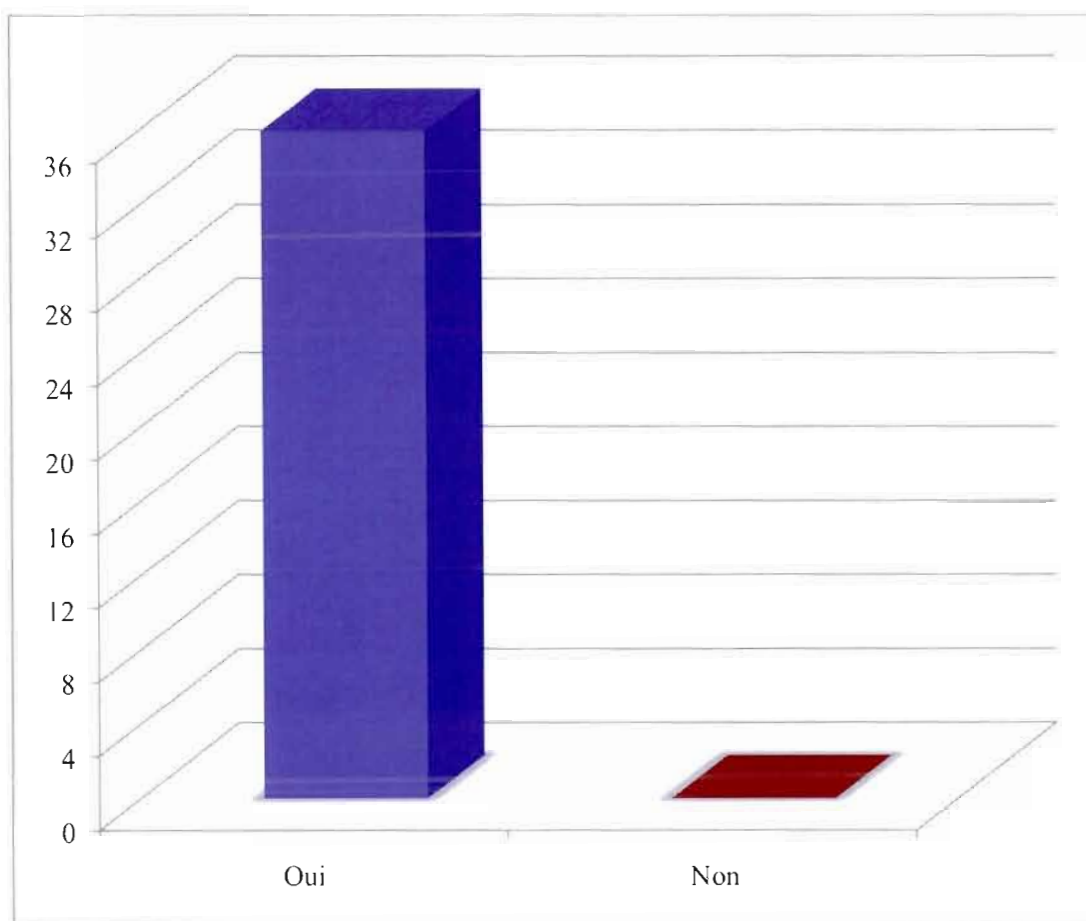


Figure F.17 Nombre de personnes considérant que l'implantation des TIC a engendré de nouveaux projets de développement dans la communauté, selon les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées.

**F.18 DOMAINE DU DÉVELOPPEMENT DANS LESQUELS S'IMPLIQUENT
LES RADIOS DEPUIS L'ARRIVÉE DES TIC, SELON LES RÉPONDANTS**

- 27 Environnement
- 26 Multiculturalisme
- 26 Enfance et adolescence
- 26 Santé
- 25 Droits humains
- 21 Femmes: maternité, violence conjugale
- 19 Éducation/alphabétisation
- 14 Accessibilité aux services
- 5 Conditions de travail

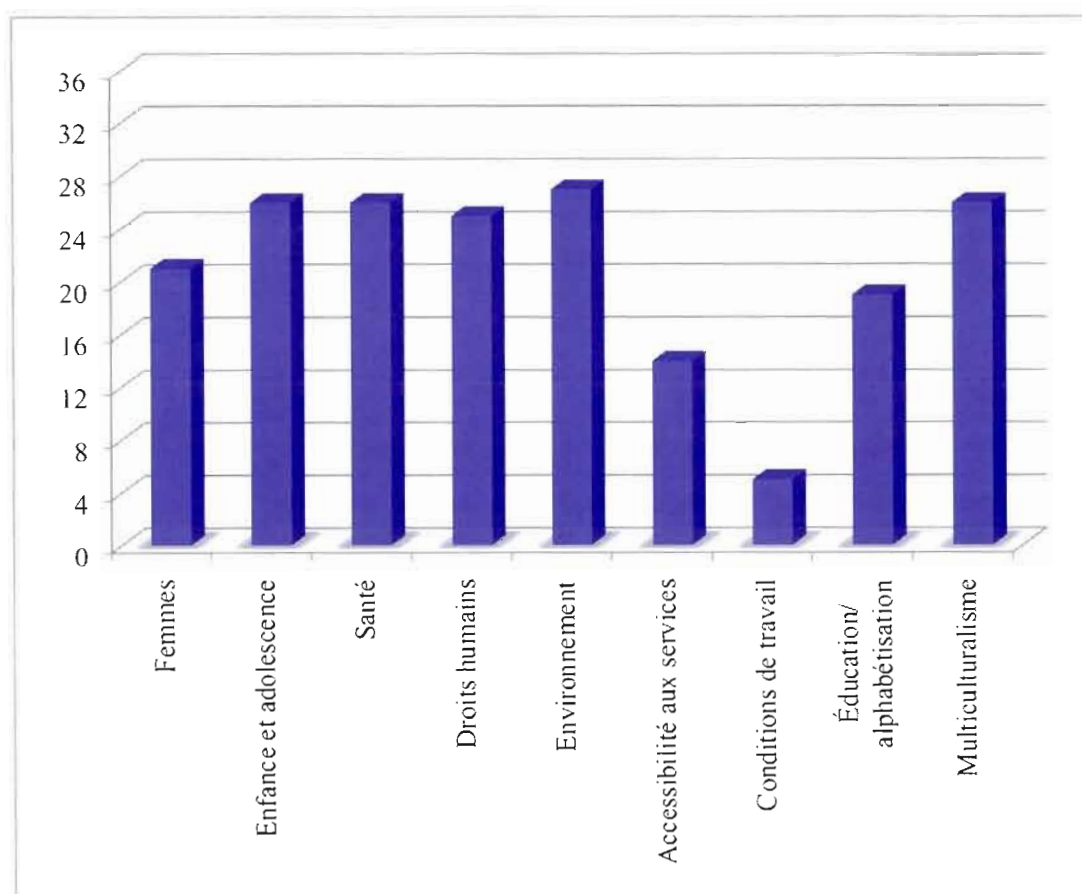


Figure F.18 Domaines du développement dans lesquels s'impliquent les stations de radio *depuis* l'implantation des TIC selon les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées.

F19. NOMBRE DE RÉPONDANTS ÉPROUVANT DES DIFFICULTÉS
À TRAVAILLER AVEC LES TIC SUR UNE BASE RÉGULIÈRE

21 Oui
15 Non

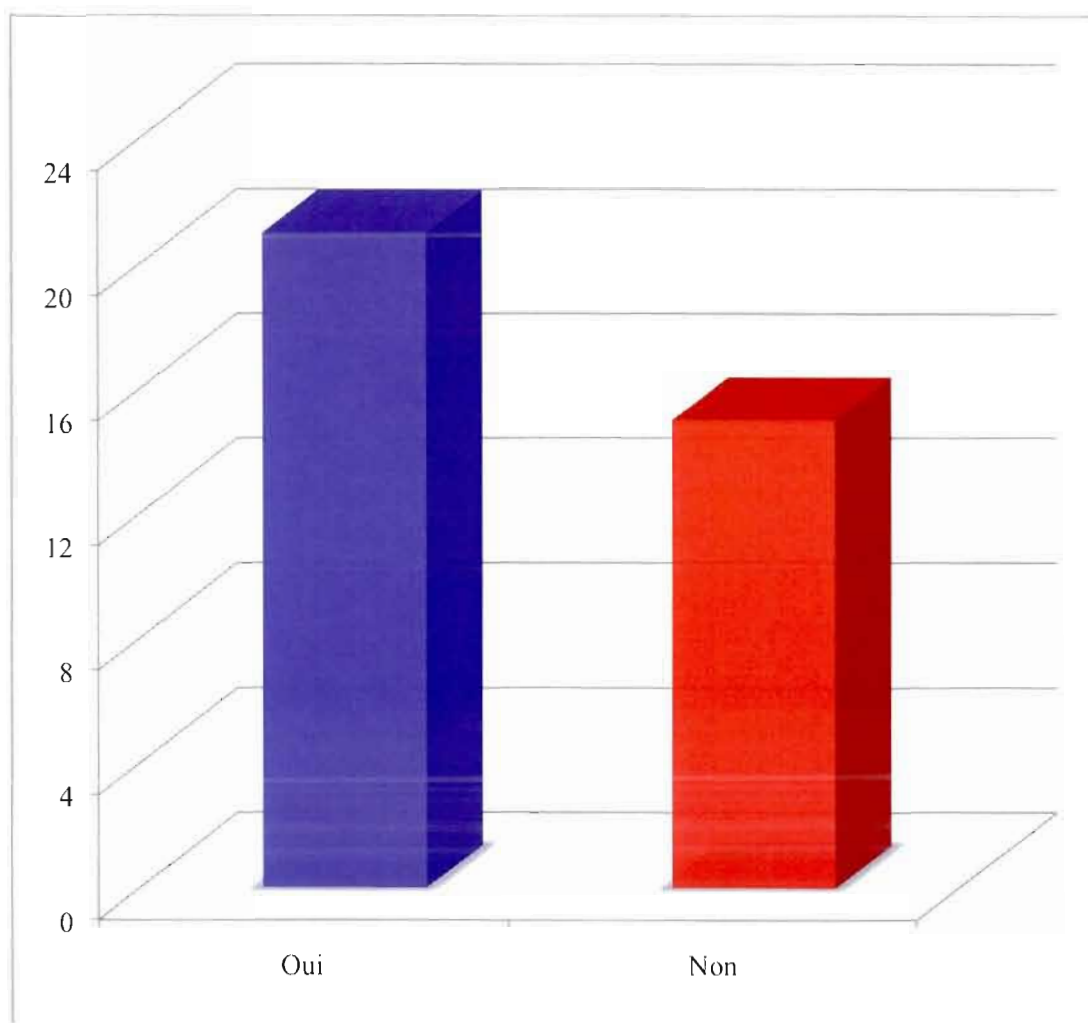


Figure F.19 Nombre de personnes éprouvant des difficultés à travailler avec les TIC sur une base régulière, parmi les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées.

F.20 BESOINS DES RADIOS COMMUNAUTAIRES EN MATIÈRE DE TIC SELON LES RÉPONDANTS

- 27 Ateliers de formation sur les usages des TIC
- 24 Techniciens informatiques
- 15 Ordinateurs
- 14 Accès au satellite
- 13 Téléphones cellulaires
- 9 Accès à Internet
- 6 Autres: site Internet, radio en ligne
- 1 Aucune

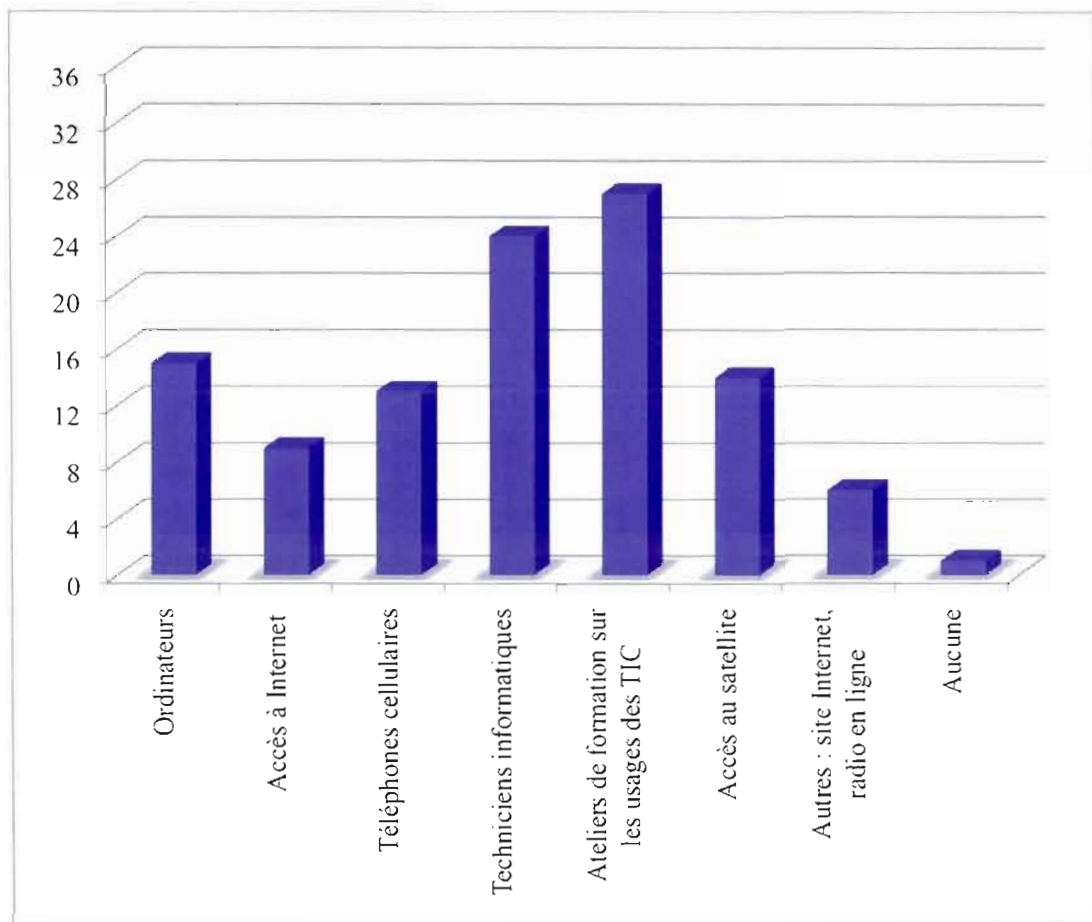


Figure F.20 Besoins des stations de radio communautaires en matière de TIC, selon les 36 employés sondés dans les 5 radios communautaires étudiées.

BIBLIOGRAPHIE SÉLECTIVE

Monographies et ouvrages de référence

- Barrat, Jacques. 1992. *Géographie économique des médias : Médias et développement*. Paris, Litec Éditeur, 521 p.
- Beaud, Jean-Pierre. 2009. « L'échantillonnage ». In *Recherche sociale. De la problématique à la collecte de données*, sous la dir. de Benoît Gauthier, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, pp. 251-284.
- Bélanger, L. 1994. « Le changement organisationnel et le développement ». In *La dimension humaine des organisations*, sous la dir. de N. Côté, L. Bélanger et J. Jacques, Montréal, Gaëtan Morin éditeur, 396 p.
- Bernier, Diane et Claude Larivière. 1998. « Savoir et savoir-faire négligés : quand l'impact du changement confirme le paradoxe ». In *Changement organisationnel*, sous la dir. de Alain Rondeau, Montréal, Presses Inter Universitaires, pp. 27-36.
- Berqué, Pascal, Evelyne Foy et Bruce Girard. 1993. *La Passion radio : vingt-trois expériences de radio participative et communautaire à travers le monde*. Paris, Éditions Syros, 275 p.
- Blais, André et Claire Durand. 2009. « Le sondage ». In *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données*, sous la dir. de Benoît Gauthier, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, pp. 445-488.
- Blanchet, Alain, Rodolphe Ghiglione, Jean Massonat et Alain Trognon. 1987. *Les techniques d'enquête en sciences sociales*. Paris, Éditions Dunod, 197 p.
- Brilman, Jean. 1995. *L'entreprise réinventée*. Éditions d'Organisation, 319 p.
- Brzezinski, Zbigniew. 1970. *Between Two Ages : America's Role in the Technetronic Era*. New York, Viking Press, 123 p.

- Cerna, Michael M. 1991. *Putting People First – Sociological Variables in Rural Development*. New York, Oxford University Press, 575 p.
- Chambers, Erve. 2000. « Applied Ethnography ». In *Handbook of Qualitative Research*, 2^e Édition, sous la dir. de Norman K. Denzin et Yvonna S. Lincoln, Thousand Oaks, Sage publications, pp. 851-869.
- Collerette, Pierre et Gilles Delisle. 1982. *Le changement planifié*. Montréal, L'Agence d'Arc Ltée Inc, 213 p.
- Fragoso, Suely et Alberto Efendy Maldonado. 2010. « The Internet in Latin America », In *International Handbook of Internet Research*, sous la dir. de Jeremy Hunsinger, Matthew Allen et Lisbeth Klastrup, Springer, pp. 201-217.
- Gaudreau, Louise et Nicole Lacelle. 1999. « L'entretien individuel ». In *Manuel d'évaluation participative et négociée. Cahier 4. Ne pas se noyer dans les techniques*, Montréal, Université du Québec à Montréal, 39 p.
- Geertz, Clifford James. 1986. « Du point de vue de l'indigène : sur la nature de la compréhension anthropologique ». Chap. in *Savoir Local. Savoir Global*. Paris, Coll. Sociologue d'aujourd'hui, Presse Universitaires de France, pp. 151-182.
- Geoffrion, Paul. 2009. « Le groupe de discussion ». In *Recherche sociale. De la problématique à la collecte de données*, sous la dir. de Benoit Gauthier, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, pp. 391-414.
- Girard, Bruce. 2003. *The One to Watch – Radio, New ICTs and Interactivity*. Genève, The Friedrich Ebert Stiftung Institute, 2003, pp. 211-228.
- Guichard, Éric. 2003. « Does the Digital Divide Exists? ». In *Globalization and its new divides : malcontents, recipes, and reforms*, sous la dir. de Paul Van Seters, Amsterdam, Dutch University Press, pp. 69-77.
- Jacob, Réal. 1998. « L'autoroute de l'information, la transformation des organisations et la personne au travail : la nécessaire réconciliation des paradigmes technocentriques et antropocentriques ». In *Changement organisationnel*, sous la dir. de Alain Rondeau, Montréal, Presses Inter Universitaires, pp. 177-189.
- Kvale, Steinar. 1996. *Interviews : An Introduction to Qualitative Research Interviewing*. Thousand Oaks, Sage Publications, 344 p.

- Lacroix, Jean-Guy et Gaëtan Tremblay (dir.). 2001. *Bogues, Globalisme et Pluralisme. Tome 2 : Usages des TIC*. Montréal, Presses de l'Université du Québec, 450 p.
- Laplantine, François. 1987. « La spécificité de la pratique anthropologique ». Chap. in *L'anthropologie*. Paris, Seghers, 224 p.
- Laurent, Gilles et Jean-François Soupizet. 2002. *Nord et Sud numériques*. Paris, Hermès Science Publications, 334 p.
- Lévi-Strauss, Claude. 2002. *Tristes Tropiques. Le grand livre de l'ethnologie contemporaine*. Paris, Coll. Terre humaine poche, Académie Française, édition originale publiée en 1955 par Librairie Plon, 434 p.
- Lewin, Kurt. 1968. *Resolving Social Conflict*. New York, Harper, 230 p.
- Light, Evan. 2007. *Médias citoyens : une étude de cas de la radio communautaire à Montevideo (Uruguay) et à Montréal (Québec)*. Mémoire de maîtrise, sous la dir. de Carmen Rico, Université du Québec à Montréal, 186 p.
- Mattelart, Armand. 1999 (réédition de 1992). *La Communication-monde*. Paris, La Découverte, Poche, 356 p.
- Nora Simon et Alain Minc. 1978. *L'informatisation de la société*. Paris, La Documentation française, 271 p.
- Quinn Patton, Michael. 2002. *Qualitative Research and Evaluation Methods*. 3^e Édition, Thousand Oaks, Sage Publications, 558 p.
- Reed, John. 2002. « Paying for Interviews ». In *Qualitative Research and Evaluation Methods*, 3^e Édition, sous la dir. de Michael Quinn Patton, Thousand Oaks, Sage Publications, pp. 413-414.
- Rogers, E. M. 1969. *Modernization among Peasants. The Impact of Communication*. New York, Holt, Rinehart and Winston, 429 p.
- Rostow, Walt. 1991. *The Stage of Economic Growth : A non-communist manifesto*. 3^e Édition, publié originalement en 1960, New York, Cambridge University Press, 273 p.
- Savoie-Zajc, Lorraine. 2009. « L'entrevue semi-dirigée ». In *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données*, sous la dir. de Benoît Gauthier, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, pp. 337-360.

- Sen, Amartya. 1970. *Collective Choice and Social Welfare*. San Francisco, Holden-Day, 225 p.
- Servaes, Jan. 2000. *Walking on the Other Side of the Information Highway. Communication, Culture and Development in the 21st Century*. Penang, Malaisie, Southbound, 190 p.
- Solervicens, Marcello. 2006. « Les défis des radios communautaires dans le monde ». In *Diversité et Indépendance des médias*, sous la dir. de Isabelle Gusse, Montréal, Presses de l'Université de Montréal, Coll. Paramètres, 292 p.
- Suchman, Lucy. 2007. *Human-Machine Reconfigurations : Plans and situated actions*. New York, Cambridge University Press, 2007, 326 p.
- Tremblay, M.A. 1968. *Initiation à la recherche dans les sciences humaines*. Montréal, McGraw-Hill, 425 p.
- Van Maanen, John. 1988. « Fieldwork, Culture and Ethnography ». Chap. in *Tales of the Field: On Writing Ethnography*, Chicago, University Of Chicago Press, 1988, 190 p.
- Vidich, Arthur J. et Standford M. Lyman. 2000. « Qualitative Methods: Their History in Sociology and Anthropology ». In *Handbook of Qualitative Research*, sous la dir. De Norman K. Denzin et Yvonna S. Lincoln. 2^e Édition, Thousand Oaks, Sage Publications, pp. 37-84.
- Winkin, Yves. 1996. « La démarche ethnographique ». Chap. in *Anthropologie de la communication. De la théorie au terrain*, Bruxelles, De Boeck-Wesmaël, 239 p.

Articles de périodiques

- Agence France Presse. 23 juin 2010. « Selon l'ONU, l'extrême pauvreté recule dans le monde ». *Le Monde* (France), En ligne, [http://www.lemonde.fr/international/article/2010/06/23/selon-l-onu-l-extreme-pauvrete-recule-dans-le-monde_1377660_3210.html], page consultée le 26 juin 2010.

- Bhalla, A. S. et D. D. James. 1991. « Integrating New Technologies with Traditional Economic Activities in Developing Countries : An Evaluative Look at Technology Blending ». *The Journal of developing areas*, Western Illinois University Press, vol. 25, no 4, pp. 477-496.
- Boffo, Céline. « Changement continu et situé : théorie et implications pratiques », *Cahier de recherche*, Centre d'études en transformation des organisations, HEC Montréal, juin 2003, En ligne, [web.hec.ca/sites/ceto/fichiers/03_01.pdf], page consultée le 21 février 2011.
- Cerna, Michael M. 2007. « L'approche sociologique du développement ». *Finance et développement*, En ligne, [http://repository.forcedmigration.org/show_metadata.jsp?pid=fmo:3807], page consultée 20 février 2010.
- Foucher, Roland. 2004. « Développement organisationnel : Les multiples impératifs du changement ». *Psychologie Québec*, novembre 2004, pp 20-39.
- Franco, Richard. 2006. « La fracture numérique : diagnostic et parades ». *Politique étrangère*, no 3 (automne), pp. 531-544.
- George, Éric. 2008. « De la complexité des relations entre démocratie et TIC ». *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 21, no 1, pp. 38-51.
- Golding, Peter. 1974. « Media Role in International Development : Critique of a Theoretical Orthodoxy ». *Journal of Communication*, vol. 24, no 3, pp. 39-53.
- Hafkin, Nancy J. 2007. « Women and Gender in ICT Statistics and Indicators for Development ». *Journal of communication and development*, vol. 4, no 2, pp. 25-41
- Hill, Ronald Paul et Kanwalroop Kathy Dhanda. 2003. « Technological Achievement and Human Development : A View from the United Nations Development Program ». *Human Rights Quarterly*, The Johns Hopkins University Press, pp. 1020- 1034.
- Johnson P. et Anthony J. Onwuegbuzie. 2009. « Mixed data analysis: Advanced integration techniques ». *International Journal of Multiple Research Approaches*, vol. 3, no 1, pp. 13-33.
- Kiyindou, Alain. 2004. « Penser la fracture numérique par le contenu ». *Réduire le fossé numérique Nord-Sud : quels enjeux?*, Netsuds, vol. 2, no 1, pp. 51-63.

- El Diario. 10 avril 2010. « La hora ecuatoriana ». *El Diario*, En ligne, [http://www.eldiario.com.ec/noticias-manabi-ecuador/148900-la-hora-ecuadoriana/], page consultée le 11 avril 2010.
- El Universo. 18 août 2010. « Fabricio Correa reitera que Chávez gobierna en Ecuador, y no su hermano ». *El Universo*, Guayaquil, Équateur, p. 3.
- Likert, Rensis. 1932. « A Technique for the Measurement of Attitudes », *Archives of Psychology*, vol. 140, no 55, pp. 1-55.
- Lucien Lebrun, Stéphanie. 2004. « Prendre ses distances avec l'illettrisme ». *Créatif*, En ligne, [http://www.creatif-public.net/article.php3?id_article=88], page consultée le 12 juin 2010.
- Maier, Sylvia. 2007. « Women's Empowerment and the Information Society ». *MIT Press Journals*, The Massachusetts Institute of Technology, nol. 4, no 2, pp. 12-14.
- Maslow, A. H. 1943. « A Theory of Human Motivation ». *Psychological Review*, pp. 370-396.
- Mehra, Bharat et Cecilia Merkel. 2004. « The Internet for empowerment of minority and Marginalized Users ». *New Media & Society*, vol. 6, no 6, pp. 781-802.
- Orlikowski, W. J. 1996. « Improvising organizational transformation over time: A situated change perspective », *Information Systems Research*, 1996, vol. 7, no 1, p. 63-92.
- Pietri, Arturo Ulsar. 1972. « Las comunicaciones como revolución ». *Visión*, vol. 40, no 8, pp. 8-71
- Primera, Maye. 2008. « La nueva Constitución de Ecuador refuerza los poderes de Correa », *El País*, 26 juillet 2008, En ligne, [http://www.elpais.com/articulo/internacional/nueva/Constitucion/Ecuador/refuerza/poderes/Correa/elpepiint/20080726elpepiint_5/Tes], page consultée le 6 mai 2009.
- Proulx, Serge et Marie-Blanche Tahon. 1999. « La machine infernale : l'expression des peurs chez des usagers de micro-informatique ». *Technologies de l'information et société*, vol. 1, no 3, pp. 71-92.
- Rouiller, Jean et Maryse Pillonel. 2001. « L'auto-évaluation : une pratique prometteuse mais paradoxale ».

- Thorndahl, Marie. 2003. « Les promesses d'une prospérité virtuelle ». *Coopération internationale et société de l'information*, Genève, Institut universitaire d'études du développement, no 11, pp. 3-26.
- Touati, Kamel. 2008. « Les technologies de l'information et de la communication : une chance pour le développement du monde arabe ». *Géographie, économie et société*, vol. 10, no 2, pp. 263-284.
- Vivien, Renaud. 2010. « L'annulation de la dette du Tiers-monde », *Courrier hebdomadaire du CRISP*, vol. 2, no 1, pp. 5-75.

Publications d'institutions de recherche et d'organisations internationales

- Agence belge de développement. 2009. *L'Équateur*. Bruxelles, En ligne, [<http://www.btcctb.org/fr/countries/%C3%A9quateur>], page consultée le 26 juin 2010.
- ALER. 2009. *Nuestro origen*. Quito, Équateur, En ligne, [<http://aler.org/portal/>], page consultée le 16 octobre 2009.
- AMARC. 2007. *Community Radio Social Impact Assessment - Removing Barriers, Increasing Effectiveness*. Montréal, Publications de l'AMARC, 128 p.
- _____. 2006. *Fighting Poverty : Utilizing Community Media in the Digital Age*. Montréal, Publications de l'AMARC, 77 p.
- _____. 2008. *La radio pour l'empouvoirement des femmes et la bonne gouvernance : meilleures expériences pour un processus de recherche action*. Sous la direction de Marcelo Solervicens, En ligne, [http://www.amarc.org/wggtcr/text/Book_version_WEB_FR.pdf], page consultée le 2 mai 2009.
- _____. 2001. *Manuel de la Radio Communautaire*. Sous la direction de Colin Fraser, En ligne, [<http://www.amarc.org/index.php?p=Manuels&l=FR>], page consultée le 19 avril 2009.
- _____. 2008. *Programa de Legislaciones y Derechos*. Montréal, En ligne, [<http://legislaciones.item.org.uy/index?q=index&page=4>], page consultée le 6 janvier 2009.

- _____. 2009. *Qu'est-ce que la radio communautaire?* Montréal, En ligne, [http://www.amarc.org/index.php?p=Qu%27est_ce_que_la_Radio_Communautaire&l=FR], page consultée le 11 juin 2009.
- Banque mondiale. 2009. « Le monde en bref ». *Données : principaux indicateurs du développement de la Banque Mondiale*, 2009, En ligne, [http://donnees.banquemondiale.org/], page consultée le 15 mai 2009.
- Central Intelligence Agency. 2010. « Ecuador ». *The World Factbook*, En ligne, [https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/ec.html], page consultée le 11 juin 2009.
- Commission des Communautés européennes. 2001. *Les technologies de l'information et de la communication dans le développement. Le rôle des TIC dans la politique de développement de la communauté internationale*. Bruxelles, Publications de la CCE, 2001, 770 p.
- CORAPE. 2009. *Quiénes somos*. Quito, Équateur, En ligne, [http://www.corape.org.ec/], page consultée le 16 octobre 2009.
- CRDI. 2004. *Internet and Society in Latin America and The Caribbean – The social impact of the Internet at the local level*. Sous la direction de Marcelo Bonilla et Gilles Cliche, Ottawa, Publications du CRDI, 436 p.
- _____. 2007. *Digital Poverty : Latin American and Caribbean Perspectives*. Ottawa, Publications du CRDI, 126 p.
- _____. 1996. *La communication participative pour le développement : vers un agenda Ouest Africain*. Sous la dir. de Guy Bessette et C. Rajasunderam, Ottawa, Publications du CRDI, 32 p.
- _____. 2007. *Les TIC au service de l'augmentation du revenu et de la production et de l'économie non structurée en milieu urbain*. Sous la dir. de Humberto Alvarez, Publications du CRDI, 2007, En ligne, [http://www.idrc.ca/fr/ev-136552-201-1-DO_TOPIC.html], page consultée le 19 juin 2010.
- _____. 2003. *Technologie de l'information et de la communication pour le développement en Afrique*. Sous la dir. de Ramata Molo Thioune, Publications du CRDI, 2003, vol. 1, no 1, pp. 46-49.

- Exportation et Développement Canada. 2010. *Équateur : aperçu du pays*. Ottawa, En ligne, [www.edc.ca/french/docs/gecuador_f.pdf], page consultée le 29 juillet 2010.
- Euromonitor International. 2010. *Latin America enjoys mobile telephone boom*. En ligne, [<http://blog.euromonitor.com/2010/05/regional-focus-latin-america-enjoys-mobile-telephone-boom.html>], page consultée le 20 décembre 2010.
- Gouvernement de l'Équateur. 2010. *Presidencia de la República del Ecuador*. En ligne, [<http://www.presidencia.gov.ec/>], page consultée le 30 mai 2009.
- Institut de recherche pour le développement. 2009. *Définitions*. Genève, En ligne, [<http://www.ird.fr/la-médiathèque>], page consultée le 21 février 2009.
- Institut national de santé publique du Québec et Ministère de la sécurité publique du Québec. 2009. *Guide d'organisation d'entretiens semi dirigés avec des informateurs clés*. En ligne, [www.inspq.qc.ca/pdf/publications/901_guide_entretien.pdf], page consultée le 2 mai 2009.
- Internet World Stats. 2010. *Internet Usage Statistics*. En ligne, [<http://www.internetworldstats.com/stats.htm>], page consultée le 9 août 2010.
- Ministère français des affaires étrangères. 2000. *Charte d'Okinawa sur la société mondiale de l'Information*. Okinawa, En ligne, [www.france.diplomatie.fr/actual/charte-g8.html], page consultée le 11 février 2009.
- OCDE. 2010. *Perspectives économiques de l'Amérique latine 2010*. En ligne [http://www.oecd.org/infobycountry/0,3380,en_2649_201185_1_70384_11968_7_1_1,00.html], page consultée le 17 juin 2010.
- _____. 2010. *Analyses de l'aide – combien d'aide est livrée, où et selon quel objectif?* En ligne, [www.oecd.org/cad/stats/analyses], page consultée le 19 février 2011.
- ONU. 2002. *Latin America on its path to the digital age: where are we?* Sous la direction Martin R. Hilbert, CEPAL, Santiago, Chili, 251 p.
- _____. 2010. *Rapport 2010 des Objectifs du Millénaire pour le développement*. New York, En ligne, [<http://un.org/fr/millenniumgoals/pdf/report2010.pdf>], page consultée le 12 septembre 2010.

PNUD. 2004. *Information and Communication Technologies for Poverty Alleviation*. Sous la direction de Roger W. Harris, Kuala Lumpur, Malaysia, 75 p.

_____. 1990. *Rapport mondial sur le développement humain 1990. Définir et mesurer le développement humain*. New York, Publications de l'ONU, 171 p.

_____. 2001. *Rapport mondial sur le développement humain 2001. Mettre les nouvelles technologies au service du développement humain*. New York, Publications de l'ONU, 282 p.

Réseau « Infodesarrollo ». 2007. *Estudio : Radios Comunitarias, Situación en el Ecuador*. Sous la dir. de Hugo Carrión, En ligne, [imaginear.org/docs/Radios_Comunitarias.pdf], page consultée le 25 septembre 2009.

UNESCO. 2006. *Apprendre à lire et à écrire à l'aide des TIC*. En ligne, [http://portal.unesco.org/ci/fr/ev.php-URL_ID=22436&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html], page consultée le 8 mai 2010.

_____. 2009. « New Directions in the use of ICT for Education ». Sous la dir. de C. Blurton, En ligne, [http://www.unesco.org/education/educprog/lwf/dl/edict.pdf], page consultée le 10 février 2009.

UNICEF. 2009. *L'Équateur : statistiques*. En ligne, [http://www.unicef.org/french/infobycountry/ecuador_statistics.html], page consultée le 21 juin 2010.

Union internationale des télécommunications. 2005. *Engagement de Tunis*. Genève, En ligne, [http://www.itu.int/wsis/docs2/tunis/off/7-fr.html], page consultée le 24 février 2009.

_____. 2003. *Indice d'accès numérique établi par l'UIT : premier classement universel des pays pour les TIC*. Genève, En ligne, [http://www.itu.int/newsarchive/press_releases/2003/30-fr.html], page consultée le 2 septembre 2010.

_____. 2010. *Les TIC – exemples de réussites*. Genève, En ligne, [http://www.itu.int/net/itunews/issues/2010/05/30-fr.aspx], page consultée le 3 juillet 2010.

_____. 2010. *Rapport 2010 sur le développement des TIC dans le monde : Suivi des progrès réalisés dans la mise en œuvre des cibles du SMSI*. En ligne, [www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/.../D-IND-WTDR-2010-SUM-PDF-F.pdf], page consultée le 21 février 2011.

Université de Sherbrooke. 2010. « Équateur, profil statistique ». *Perspectives mondes*, Sherbrooke, En ligne, [http://perspective.usherbrooke.ca/bilan/pays/ECU/fr.html], page consultée le 26 juin 2010.

Conférence

Girard, Bruce. 2005. *Radios rurales et technologies de l'information et de la communication : les défis*. (Italie, 2005). En ligne, [http://comunica.org/radio_ntic.pdf], page consultée le 10 mai 2009.

Entrevues semi-dirigées

Chela, Bélgica. 17 novembre 2009. Entrevue personnelle. Riobamba, Équateur.

Dávila, Gissela. 12 novembre 2009. Entrevue personnelle. Quito, Équateur.

Guerrero, Eduardo. 16 novembre 2009. Entrevue personnelle. Latacunga, Équateur.

Massi Alvarez, Fabiola. 20 novembre 2009. Entrevue personnelle. Guayaquil, Équateur.

Ramírez, Hugo. 26 novembre 2009. Entrevue personnelle. Quito, Équateur.

Tobar, Ataulfo. 11 novembre 2009. Entrevue personnelle. Quito, Équateur.

Venegas, José. 18 novembre 2009. Entrevue personnelle. Guamote, Équateur.